

**PELAKSANAAN PELAYANAN PERPANJANGAN SURAT TANDA  
NOMOR KENDARAAN (STNK) PADA KANTOR SISTEM  
ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT)  
PROVINSI KEPULAUAN RIAU  
DI KABUPATEN KARIMUN**



**OLEH  
SAHPUTRA  
NIM. 10775000041**

**PROGRAM S1  
JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU**

## **ABSTRAK**

### **PELAKSANAAN PELAYANAN PERPANJANGAN SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN PADA KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP PROVINSI KEPULAUAN RIAU KABUPATEN KARIMUN**

*Oleh:*

**SAHPUTRA**

*Luasnya layanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah menyebabkan tidak semua unit pemerintah dapat melakukan atau memberikan pelayanan yang memuaskan, sebagaimana yang diinginkan oleh masyarakat sebagai pelanggan. Keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik merupakan harapan semua pihak, keberhasilan dalam pelaksanaan pelayanan publik ini dapat menjadi dasar ukuran keberhasilan pemerintah dalam upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat diberbagai bidang secara keseluruhan.*

*Penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pelaksanaan pelayanan perpanjangan surat tanda nomor kendaraan di kantor sistem administrasi manunggal satu atap provinsi kepulauan riau kabupaten karimun.*

*Metode yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif, dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Yaitu metode yang menggambarkan kejadian yang ada dengan menggunakan angka-angka dan pendekatan wawancara.*

*Penelitian ini menyimpulkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan perpanjangan surat tanda nomor kendaraan di kantor sistem administrasi manunggal satu atap masih kurang maksimal. Pelayanan dalam perpanjangan surat tanda nomor kendaraan dinyatakan kurang baik 52% oleh responden, 32% baik dan 16% tidak baik, terkendala oleh saranan dan prasarana yang kurang memadai serta kualitas sumber daya manusia yang masih rendah, sehingga urang kompetennya sumber daya manusia yang melaksanakan pelayanan tersebut, kurangnya sosialisasi pelaksanaan pelayanan kepada pengguna jasa sehingga masyarakat masih merasa di bingungkan.*

*Untuk mencapai prestasi kerja pegawai yang maksimal, diperlukan langkah-langkah konkrit yang dapat membantu meningkatkan kemampuan dan keterampilan pegawai. Seperti melakukan pengadaan pegawai yang selektif, melaksanakan pembinaan karier yang baik, memberikan pendidikan dan pelatihan secara bertahap dan pemberian gaji, tunjangan dan kesejahteraan pegawai yang sesuai dengan beban kerja. Sehingga tujuan- tujuan dari instansi akan mudah tercapai.*

*Keyword :pelaksanaan pelayanan*

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Adapun skripsi yang mengambil judul **“PELAKSANAAN PELAYANAN PERPANJANGAN SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN (STNK) PADA KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGAL SATU ATAP (SAMSAT) DI PROVINSI KEPULAUAN RIAU KABUPATEN KARIMUN”** diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam mengikuti ujian Munaqasah pada Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan, tentunya dengan maksud guna penyempurnaan skripsi ini. Sehubungan dengan itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini, mudah-mudahan mendapat pahala di sisi Allah SWT.

Ucapan terima kasih dan penghargaan setulus hati sepenuh jiwa, penulis ucapkan kepada:

1. ALLAH SWT karena dengan ridho Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Almarhum Ayahanda Ramli Ali dan Ibunda tercinta Asnimar, yang tak henti-hentinya memberikan dukungan moril dan materil serta dukungan

doa kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan di Jurusan Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Mudah-mudahan perjuangan bapak dan ibu mendapat balasan yang setimpal dari Allah S.W.T.

3. Bapak Prof.DR.H.M.Nazir selaku Rektor UIN Suska Riau
4. Bapak Dr. Mahendra Romus, SP, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Afrizal, S.sos.M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara dan Bapak Rusdi S.Sos selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Afrizal, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu serta pikiran dalam membimbing penulis guna penyelesaian skripsi ini.
7. Segenap Pegawai Kantor SAMSAT Kabupaten Karimun yang telah banyak membantu penulis dalam memberikan data dan informasi yang dibutuhkan selama penelitian.
8. Kekasihku Widha Fellyna yang selalu memberikan semangat penulis dalam menyelesaikan skripsi. Terima kasih untuk kesabaran dan pengertiannya.
9. Thanks to anak-anak posko ipar-iparan, Martin Sahputra (Serizawa), Irvan Utama Putra (Van-Putra), Ahmad Fahri (Batman), Alhafizzudin (Kenzi), Nugraha Prasetya Mulya (Kompeni).

Akhirnya atas segala bantuan semua pihak, penulis ucapkan terima kasih sebesar-besarnya, semoga semua ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amiin...

**Pekanbaru, 25 Oktober 2013**

**Penulis**

**Sahputra**  
NIM. 10775000041

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAM PERTUNJUKAN SKRIPSI</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGATAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
 <b>BAB I: PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.5 Sistematika Penulisan .....	10
 <b>BAB II: LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Pelayanan Publik .....	12
2.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	18
2.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan .....	19
2.4 Bentuk-Bentuk Pelayanan .....	21
2.4.1 kriteria pelayanan yang baik .....	22
2.4.2 faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik .....	23
2.5 Administrasi publik .....	24
2.5.1 peranan administrasi publik .....	25
2.5.2 prinsip-prinsip administrasi .....	26
2.6 Implementasi kebijakan.....	27
2.7 Defenisi konsep .....	32
2.8 Teknik pengukuran .....	34
2.9 Variabel Penelitian .....	35
 <b>BAB III: METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	36
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	36
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	37
3.4 Populasi dan Sampel.....	38
3.5 Metode Analisa .....	40
 <b>BAB IV: GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Geografis Kabupaten Karimun.....	41
4.2 profil kantor sistem administrasi Manunggal Satu Atap .....	

Kabupaten Karimun .....	42
4.3 Tugas dan Fungsi Pokok SAMSAT Kabuapten karimun...	44
4.4 Struktur Organisasi .....	48
4.5 sumber daya manusia	
4.5.1 Tingkat Pendidikan Pegawai Kantor SAMSAT	
Kabupaten Karimun.....	51
4.5.2 Masa Kerja Pegawai Kantor SAMSAT	
Kabupaten Karimun.....	52
4.5.3 Komposisi Usia Pegawai Kantor SAMSAT	
Kabupaten Karimun .....	53
<b>BAB V: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
5.1 Indentitas responden.....	54
5.2 Analisis Pelaksanaan Pelayanan Kantor SAMSAT	
Kepulauan Riau dalam perpanjangan surat tanda motor	
kendaraan (STNK) di kabupaten karimun .....	56
5.2.1 Reability .....	56
5.2.2 Responsivenes .....	59
5.2.3 Assurance .....	61
5.2.4 Emphaty .....	63
5.2.5 Tangibles .....	65
<b>BAB VI: PENUTUP</b>	
6.1 Kesimpulan.....	71
6.2 Saran .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Berdasarkan tujuan pembentukan negara untuk melindungi kepentingan masyarakat dan fungsi utama pemerintah adalah kepada masyarakat, maka aparat yang menjalankan fungsi pemerintahan itu adalah pengemban tugas pelayanan kepada masyarakat. Jadi bukan sebaliknya untuk minta dilayani oleh masyarakat. Untuk itu, pemerintah berkewajiban memenuhi kebutuhan masyarakat dan melindungi kepentingan masyarakat itu agar masyarakat dapat terpuaskan.

Pelayanan pemerintah kepada masyarakat yang dikenal dengan pelayanan umum (public service) atau yang di Indonesia populer dengan sebutan pelayanan publik, pada hakekatnya adalah serangkaian layanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah kepada semua lapisan masyarakat dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa. Pelayanan publik merupakan isu yang sangat strategis karena interaksi antara pemerintah dan warganya. Warga rela membayar pajak dan memberikan mandat kepada pemerintah untuk menggunakan pajak tersebut guna melayani kebutuhan barang dan jasa dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Bahkan warga juga memberikan otoritas kepada pemerintahnya untuk melakukan tindakan represif jika diperlukan agar pajak dan sumber pemasukan lainnya dapat dipungut secara efektif dan digunakan sebesar-besarnya bagi kemakmuran rakyat (Dwiyanto, 2010:2).



Luasnya layanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah, menyebabkan tidak semua unit pemerintah dapat melakukan atau memberikan pelayanan yang memuaskan, sebagaimana yang diinginkan oleh masyarakat sebagai pelanggan. Sudah merupakan rahasia umum bahwa di Indonesia ada berbagai macam bentuk keluhan masyarakat yang dapat diketahui dari media-media massa, yaitu mulai dari keluhan terhadap aparat yang memberikan pelayanan yang kurang profesional. Tidak ramah, aparat sering tidak ada di kantor dan sulit ditemui, proses pelayanan yang berbelit-belit, tidak tepat waktu, sampai kepada biaya yang harus dikeluarkan untuk suatu layanan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Adanya berbagai keluhan demikian, menandakan bahwa kepuasan masyarakat sebagai pelayanan belum dijadikan oleh aparat sebagai faktor utama dalam memberikan pelayanan. Hal demikian ini merupakan salah satu penyebab bahwa pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah menjadi kurang efektif sebagaimana yang dikemukakan Rasyid (1997:142) kesan pertama hampir setiap warga masyarakat yang datang berurusan ke kantor-kantor pemerintah kota adalah bertemunya dengan pegawai berseragam yang kurang ramah, kurang informative, lambat dalam memberikan pelayanan, mata duitan dan kurang profesional. Begitulah gambaran ekstrim aparatur pemerintah kita di beberapa kota.

Tidak mengherankan jika mendengar bahwa untuk berhubungan dengan paratur pemerintah akan sangat mengecewakan, karena yang diberikan cenderung berbelit-belit dan kurang memuaskan masyarakat. Dalam nada yang sinis Siagian

(1994:116) mencirikan birokrasi pemerintah itu yang selalu membuat sesuatu pekerjaan yang sesungguhnya sederhana menjadi rumit.

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas (efektif dan efisien) merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik (good governance) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Disadari peningkatan kualitas pelayanan publik, senantiasa harus memperlihatkan tuntutan dan dinamika masyarakat yang berada dalam suasana reformasi, demokratisasi, desentralisasi dan otonomi daerah serta penegakan HAM. Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Pelayanan Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan efektif dan efisien kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Kelompok pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah:

- a. Kelompok pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen itu antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran, Akte Pernikahan, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.

- b. Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c. Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Dalam pedoman umum pelayanan di setiap instansi birokrasi dituangkan dalam bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP). Begitu juga dalam hal pelayanan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Provinsi Kepulauan Riau. Berdasarkan Standar Operasional Prosedurnya, pelayanan yang dilaksanakan oleh Kantor Samsat Kepulauan Riau, meliputi :

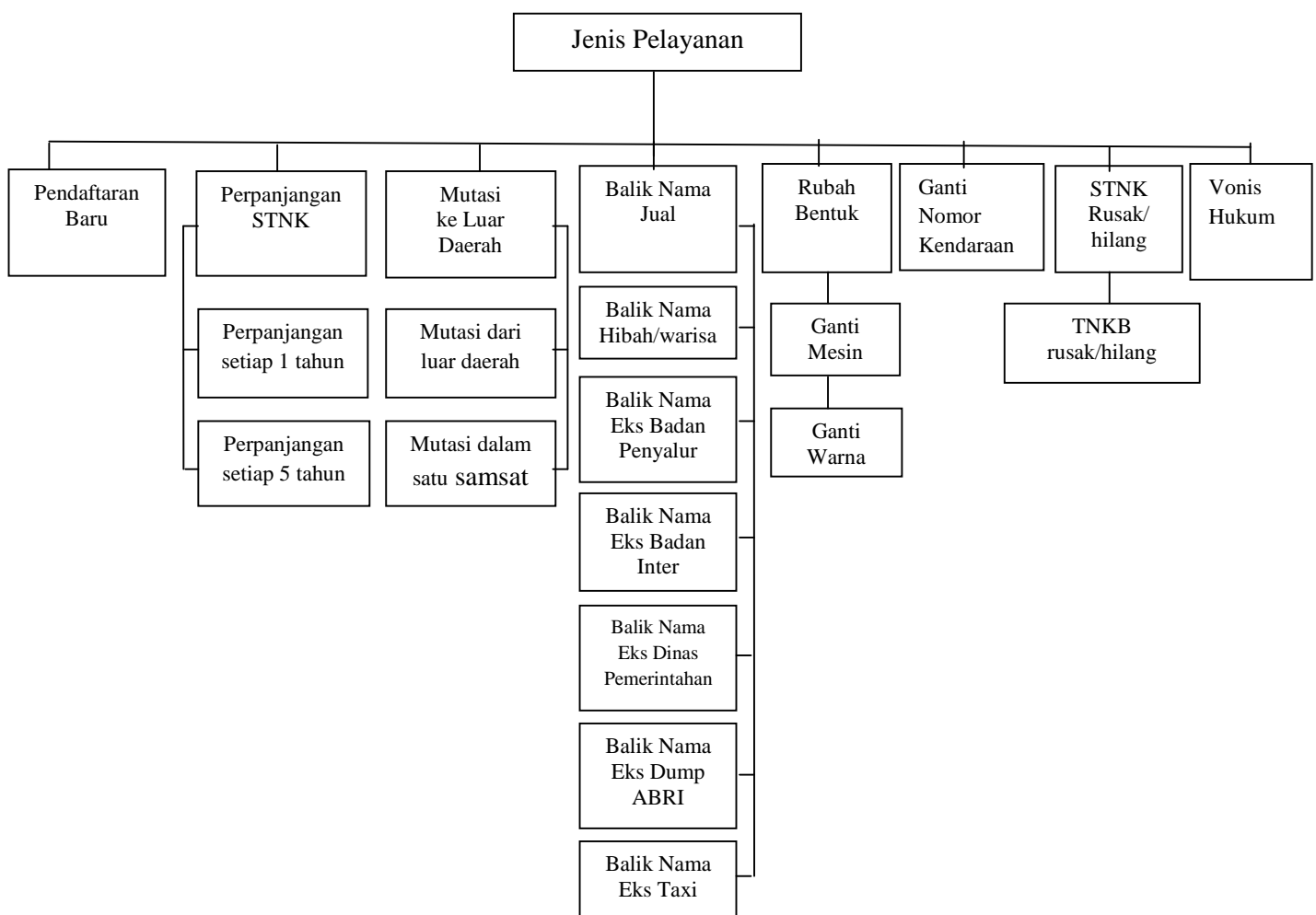
- Pendaftaran Baru.
- Perpanjangan STNK : Perpanjangan setiap 1 tahun dan perpanjangan setiap 5 tahun.
- Mutasi ke luar daerah : Mutasi dari luar daerah dan mutasi dalam satu samsat.
- Balik nama jual : Balik nama hibah/warisan, balik nama eks badan penyalur, balik nama eks badan inter, balik nama eks dinas pemerintahan, balik nama eks dump ABRI dan balik nama esk taxi.
- Rubah bentuuk : Ganti mesin dan ganti warna.
- Ganti nomor kendaraan.

- STNK rusak/hilang : TNKB rusak/hilang.
- Vonis hukum.

Untuk lebih jelas dapat dilihat pada diagram jenis pelayanan berikut ini :

**Gambar 1.1.**

**Diagram Jenis Pelayanan**



*Sumber* : Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kantor Samsat Kepulauan Riau

Diketahui jumlah kendaraan bermotor yang melaksanakan pembayaran pajak/pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dalam tahun 2012, dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 1.1 Jumlah wajib pajak yang melaksanakan pembayaran pajak/pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan untuk Kendaraan Roda Dua pada bulan Juli– Desember 2012**

No	Jenis Penerimaan Kendaraan Bermotor	Tahun 2012					
		Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
1.	Pendaftaran Baru	455	388	627	471	485	396
2.	Perpanjangan STNK	2742	2614	3063	2654	2856	2715

*Sumber* : Kantor Samsat Kabupaten Karimun, 2013

Data olahan di atas, terlihat bahwa jumlah wajib pajak kendaraan bermotor terbanyak yaitu berasal dari pelayanan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). Ini tentu menuntut kninerja dari pegawai sistem administrasi mangunggal satu atap atau SAMSAT memberikan pelayanan yang efektif dan efesien, agar masyarakat pengguna jasa merasa terpuaskan. Maka dari itu membutuhkan sebuah instrumen atau acuan dalam pelaksanaan pelayanan sehingga menghasilkan pelayanan yang efektif dan efesien yaitu Standar Operasional Prosedur (SOP).

Standar Operasional Prosedur merupakan sebuah instrumen / kebijakan dalam menjalankan salah satu fungsi pemerintahan yakni fungsi pelayanan. Secara ideal, Standar Operasional Prosedur (SOP) telah menerangkan segala bentuk tata cara dan prosedur dalam melaksanakan fungsi pelayanan pemerintah. Sehingga dengan mengimplementasikan Standar Operasional Prosedur (SOP)

tersebut diharapkan akan menghasilkan pelayanan yang memuaskan, efektif dan efisien kepada masyarakat selaku pengguna jasa layanan pemerintah / birokrasi.

Namun yang terjadi lapangan secara riil antara harapan dan kenyataan, tidak menunjukkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada pada awalnya diharapkan dapat menghasilkan output yang efektif dan efisien bagi masyarakat, seolah-olah berjalan tanpa instrumen/aturan. Sehingga banyak keluhan yang muncul dari masyarakat. Seperti :

- Segi biaya

Dari segi biaya, transparasi besaran biaya pelayanan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) tidak dipaparkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP), sehingga masyarakat tidak mengetahui berapa besaran biaya yang dikeluarkan untuk mengurus perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan.

Adanya biaya yang tidak jelas seperti pembayaran untuk uang formulir dan uang fotocopy.

- Segi waktu

Dari segi waktu, prosedur pelayanan terkesan lambat, berbelit-belit, kurang kejelasan dan kepastian persyaratan seperti pengurusan perpanjangan surat tanda nomor kendaraan yang sering tidak adanya pegawai yg di tempat. Sedangkan di dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) telah disebutkan bahwa waktu yang diperlukan untuk pendaftaran dan untuk proses pembayaran serta penyerahan adalah 20 menit tapi kenyataan yang ada di lapangan berbeda.

- Adanya sikap Kolusi yang cenderung Diskriminatif

Pelayanan perpanjangan STNK akan dipermudah apabila masyarakat yang melakukan pengurusan itu merupakan orang yg berjabatan, sanak saudara, keluarga atau kenalan para pegawai Kantor SAMSAT itu sendiri, sehingga masyarakat biasa tidak mendapatkan pelayanan yang optimal.

- Adanya pungutan pungutan liar (pungli) dan adanya jasa calo untuk pengurusan perpanjangan STNK.

Berdasarkan latar belakang penelitian penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul : Pelaksanaan Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Di Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Sadar atau tidak sadar, setiap warga negara selalu berhubungan dengan aktifitas birokrasi pemerintah. Tidak henti-hentinya orang harus berurusan dengan birokrasi. Sejak berada dalam kandungan sampai meninggal dunia. Sampai saat ini masih banyak oknum aparatur yang tidak menyadari dan memahami fungsinya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Selaku abdi masyarakat tentu aparatur dituntut melayani dan memberikan pelayanan yang efektif dan efesien. Tapi realita yang terjadi sangat bertolak belakang, justru oknum aparatur atau pemerintah terkesan minta dilayani.

Padahal telah jelas peraturan yang harus disepakati tetapi dalam kenyataannya, Standar Operasional Prosedur yang dijadikan sebagai acuan dalam

melaksanakan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat hanya menjadi sebuah simbol tanpa ada pelaksanaan yang baik oleh oknum aparat yang berada di kantor samsat.

Oleh karena itu, berdasarkan uraian diatas dapat diuraikan permasalahan dan pertanyaan dari penelitian ini adalah **Bagaimanakah Pelaksanaan Pelayanan Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Provinsi Kepulauan Riau dalam Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di Kabupaten Karimun?**

### **1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis tentang pelaksanaan Pelayanan Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Provinsi Kepulauan Riau dalam Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan di Kabupaten Karimun.

#### **1.3.2. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian ini adalah :

1. Dari aspek keilmuan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi media untuk mengaplikasikan berbagai teori yang berkaitan dengan objek penelitian ini, sekaligus berguna bagi pengembangan ilmu pemerintahan
2. Dari aspek praktis, penelitian ini diharapkan agar memberikan sumbangan pemikiran kepada pemerintah, khususnya pemerintah



Kabupaten Karimun dalam penyelenggaraan pelayanan Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dalam perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK).

#### **1.4. Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan dalam memahami skripsi ini, penulis membagi penulisan skripsi ini kedalam 6 (enam) bab pokok pembahasan, yaitu :

##### **BAB I : Pendahuluan**

Bab ini terdiri dari Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

##### **BAB II : Telaah Pustaka**

Bab ini terdiri dari Kerangka Teori, Defenisi Konsep, Operasional Vareabel, Hipotesa, dan Variabel Penelitian.

##### **BAB III : Metode Penelitian**

Bab ini menjelaskan tentang lokasi penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan analisis data.

##### **BAB IV : Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Gambaran umum daerah penelitian yang meliputi Sejarah Singkat Tempat Penelitian, Keadaan Geografis, Keadaan

Penduduk, Keadaaa Perekonomian, Kondisi Pendidikan,dan Agama.

## **BAB V : Deskripsi Hasil Penelitian**

Deskripsi pada bab ini menuliskan antara lain: penyajian data, yang meliputi Pelaksanaan Pelayanan Kantor Sistem Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Provinsi Kepulauan Riau dalam Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di Kabupaten Karimun.

## **BAB VI : Penutup**

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang sifatnya membangun dalam kesempurnaan penelitian yang dilaksanakan.

## **BAB II**

### **TELAAH PUSTAKA**

#### **2.1 Pelayanan Publik**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau koportasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administasi publik.

Dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan berbagai prinsip, standar dan pola penyelenggaraan biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik.

Sejalan dengan penjabaran sebelumnya, di dalam pelayanan bidang pemerintahan sudah pasti berkaitan dengan pelayan umum atau pelayanan publik dimana pelayanan ini merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan negara yang merdeka senantiasa memperhatikan hak-hak dasar warganya, baik sebagai pribadi maupun sebagai anggota masyarakat (Moenir, 2006 : 28).

Menurut Supranto (2001 : 51) pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen.

Menurut Sianipar (1999 : 12) pelayanan dapat diartikan sebagai cara melayani, membantu, menyiapkan, menguruskan, menyelesaikan keperluan dan kebutuhan-kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Jadi dalam pelayanan tersebut terkandung suatu kondisi bahwa dalam memberikan pelayanan seseorang harus memiliki suatu keterampilan atau keahlian dibidangnya.

Moenir (1999 : 47) mengartikan pelayanan publik sebagai kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Menurut Poerwadarmita (1996 : 112) pelayanan adalah perbuatan atau cara melayani seseorang secara cepat dan memuaskan. Soejadi (1996 : 29) mengatakan bahwa dari segi apapun untuk mencapai suatu keberhasilan dalam pelaksanaan tujuan organisasi tidak akan berhasil dengan sempurna tanpa adanya penyempurnaan pelayanan.

Selanjutnya pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingannya masyarakat (Wasistiono : 2003 : 101).

Agar pelayanan kepada masyarakat berjalan sebagaimana mestinya, maka perlu diketahui faktor-faktor pendukung pelayanan (Moenir : 1999 : 31) yaitu :

- a. Faktor kesadaran petugas yang berkecimpung dalam pelayanan. Kesadaran disini berfungsi sebagai acuan dasar yang melandasi pada perbuatan atau tindakan yang berikutnya.
- b. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan yaitu merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Faktor ini menyangkut segala ketentuan baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis yang berlaku didalam organisasi.
- c. Faktor organisasi yang meliputi pengaturan struktur organisasi yang menggambarkan hirarki pertanggung jawaban, pembagian kerja yang berdasarkan keahlian dan berfungsinya masing-masing bagian sesuai dengan tugas yang telah ditetapkan dan serta usaha pengembangan organisasi.
- d. Faktor pendapatan yang meliputi gaji yang dapat menumbuhkan kegairahan serta semangat kerja yang tinggi.
- e. Faktor kemampuan atau keterampilan kerja yang dapat ditinggalkan dengan pemberian bimbingan dan petunjuk-petunjuk kerja, mengadakan pendidikan dan latihan khusus pegawai.
- f. Faktor sarana pelayanan yang meliputi peralatan, perlengkapan, dan juga tersedianya fasilitas pelayanan meliputi gedung dengan segala kegiatannya, fasilitas komunikasi dan fasilitas lainnya.

Keenam faktor pendukung pelayanan tersebut masing-masing mempunyai peranan berbeda tetapi saling berpengaruh satu sama lainnya dan akan terwujud pelaksanaan pelayanan yang baik dan benar. Dari beberapa konsep pelayanan yang telah disebutkan sebelumnya jelaslah bahwa tinggi rendahnya minat seseorang untuk memanfaatkan sesuatu jasa sangat dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diberikan oleh pelaksana pelayanan tersebut.

The Liang Gie (1998 : 81) mendefenisikan pelayanan publik sebagai kegiatan-kegiatan dari organisasi publik untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat.

Menurut Zeithaml dalam Soetopo (1990 : 12) pelayanan mempunyai lima dimensi, yaitu :

1. *Reliability* ( ketetapan dalam pemberian pelayanan ) dimensi ini mengacu pada aspek waktu yang digunakan untuk mengukur ketepatan proses penyelesaian pekerjaan dengan waktu yang telah ditentukan. Maksudanya yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan dapat dipercaya.
2. *Responsiveness* ( ketertiban dan ketanggapan dalam pemberian pelayanan ). Faktor ini terlihat dari kebijakan yang dimaksudkan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada masyarakat. Hal ini sangat berkaitan dengan kemampuan dan profesionalisme aparatur yang lebih mengutamakan pemberian pelayanan yang prima kepada masyarakat.

3. *Assurance* ( jaminan atau kepastian ). Pengetahuan dan keramahan aparat merupakan kemampuan melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat.
4. *Empathy* ( empati ). Dimensi ini meliputi komunikasi dan sikap serta motivasi aparat dalam memberikan pelayanan. Hal ini menjelaskan bahwa organisasi memberikan perhatian yang bersifat individual kepada masyarakat dan berupaya untuk memahami keinginan masyarakat.
5. *Tangibles* (bukti langsung atau tampilan fisik pemberian pelayanan ). Dimensi ini mengacu pada informasi petugas, keadaan sarana dan prasarana serta output yang dihasilkan. Faktor yang mencakup antara lain mengenai fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan pegawai.

Untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, maka digunakan standard pelayanan yang disebut sebagai pelayanan prima, pelayanan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Kesederhanaan, dalam arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian dalam proses pelayanan umum.
3. Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta memberikan kepastian hukum,

4. Keterbukaan, dalam arti prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat pertanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan perincian biaya/tarif dan hal yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
5. Efisien, dalam arti persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan, serta mencengah adanya pengulangan pemenuh persyaratan.
6. Ekonomis, dalam arti biaya tarif pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
7. Keadilan yang merata, dalam arti cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi merata dan diperlakukan secara adil.
8. Ketetapan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

(Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik).

Pada prinsipnya pelayanan publik merupakan pelayanan yang harus dilakukan dan terdiri dari pelaksanaan, bagaimana menunaikan suatu pekerjaan



tersebut, memelihara, mengatur serta menyusun dari aktivitas yang ada dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh instansi atau organisasi.

## **2.2 Kualitas Pelayanan Publik**

Salah satu fungsi pemerintahan yang kini semakin disorot masyarakat adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintahan kini semakin mengemuka bahkan menjadi tuntutan masyarakat. Persoalan yang sering dikritisi masyarakat atau para penerima layanan adalah persepsi terhadap “kualitas” yang melekat pada aspek pelayanan. Istilah “kualitas” ini, menurut Tjiptono (1996 : 55) mencakup pengertian :

1. Kesesuaian dengan persyaratan
2. Kecocokan untuk pemakaian
3. Perbaikan berkelanjutan
4. Bebas dari kerusakan/cacat
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat
6. Melakukan segala sesuatu secara benar, dan
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Ciri-ciri atau atribut-atribut yang ada dalam kualitas tersebut menurut Tjiptono (1996 : 56) adalah :

1. Ketetapan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain.
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, bahkan bacaan dan lain-lain.

Baik buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan masyarakat (para penerima pelayanan) secara konsisten.

### **2.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan**

Untuk memenuhi standar pelayanan maka harus terus menerapkan prinsip-prinsip pelayanan. Adapun prinsip-prinsip pelayanan antara lain sebagai berikut :

1. Kesederhanaan, dalam arti prosedur tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian, dalam arti kepastian dan kejelasan mengenai:

- a. Prosedur/tata cara pelayanan, persyaratan secara umum baik teknis maupun administratif.
  - b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
  - c. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayaran.
  - d. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
  - e. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan berdasarkan bukti-butki penerima pelayanan.
  - f. Pejabat yang menerima keluhan masyarakat.
3. Keamanan, dalam arti proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
4. Keterbukaan, dalam arti prosedur/tata cara persyaratan satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan lain-lain yang berhubungan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta.
5. Efisiensi, dalam arti persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan.
6. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan jasa pelayanan dan tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajaran.

7. Keadilan yang merata, dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
8. Ketetapan waktu, dalam arti pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan (Sutopo dan Adi Suryanto, 2003 : 17-19).

Dengan menerapkan prinsip-prinsip pelayanan maka aparaturnya pemerintah dalam mengembangkan kualitas pelayanan akan tercapai.

## **2.4 Bentuk-Bentuk Pelayanan**

Menurut Ratminto dan Atik (2005 : 25) menyatakan bahwa bentuk-bentuk pelayanan adalah :

### **a. Pelayanan Fungsional**

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

### **b. Terpusat**

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait.

### **c. Terpadu**

Pola penyelenggara pelayanan publik terpadu dibedakan menjadi dua, yaitu :

1. Terpadu satu atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.

2. Terpadu satu pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada suatu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

- d. Gugus Tugas

Petugas pelayanan publik secara perseorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

### **2.4.1 Kriteria Pelayanan yang Baik**

Adapun kriteria pelayanan yang baik menurut Joko Widodo (2001 :275-276) adalah sebagai berikut :

- a. Keterbukaan, kriteria ini mengandung arti prosedur atau tata cara persyaratan, satuan kerja atau pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu dan tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

- b. Kesederhanaan, kriteria ini mengandung arti prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
- c. Keamanan, kriteria ini mengandung arti proses hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.
- d. Keadilan yang merata, kriteria ini mengandung arti cakupan atau jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin atau distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
- e. Ketetapan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

#### **2.4.2 Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik**

Faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik di bidang STNK dikelompokkan menjadi dua, yaitu : pertama, faktor internal birokrasi publik, kedua faktor eksternal, yakni berupa dinamika masyarakat dan tumbuh kembangnya masalah yang dihadapi masyarakat sebagai pihak yang dilayani.

Masalah yang dihadapi aparat pemerintah daerah, baik yang berasal dari lingkungan internal maupun eksternal muaranya lebih banyak diarahkan pada kinerja, aparat pemerintah daerah dalam menjalankan tugas yang diamanatkan kepadanya. Faktor lingkungan internal birokrasi

bisa berupa situasi dan kondisi baik berupa organisasi (struktur, penempatan, personel, efektifitas kegiatan) efektifitas komunikasi antar unit, sumber daya dan pemberdayaannya. Sementara itu, faktor penghambat dari lingkungan eksternal berupa situasi dan kondisi di sekeliling organisasi yang berpengaruh terhadap kelancaran pelaksanaan pelayanan publik.

## **2.5 Administrasi Publik**

Chandler dan Plano dalam Keban (2004 : 3), mengatakan bahwa administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Chandler dan Plano menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan seni dan ilmu yang ditujukan untuk mengatur “*public affairs*” dan melaksanakan berbagai tugas yang ditentukan. Administrasi publik sebagai ilmu bertujuan untuk memecahkan masalah publik melalui perbaikan-perbaikan terutama dibidang organisasi, sumber daya manusia dan keuangan. Dapat dipahami bahwa administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.

### **2.5.1 Peranan administrasi publik**

- 1) Administrasi publik berperan menjamin pemerataan distribusi pendapatan nasional kepada kelompok masyarakat miskin secara berkeadilan
- 2) Administrasi publik melindungi hak-hak masyarakat atas pemilikan kekayaan, serta menjamin kebebasan bagi masyarakat untuk melaksanakan tanggung jawab atas diri mereka sendiri dalam bidang kesehatan, pendidikan, pelayanan bagi kelompok masyarakat lanjut usia
- 3) Administrasi publik berperan melestarikan nilai-nilai tradisi masyarakat yang sangat bervariasi itu dari generasi ke generasi berikutnya, serta memberikan jaminan dan dukungan sumber-sumber sehingga nilai-nilai tersebut mampu tumbuh dan berkembang sesuai tuntutan zaman, serta dapat terus hidup bersama secara damai, serasi dan selaras dengan budaya lain di lingkungannya

Keban (2004 : 15), menjelaskan bahwa peran administrasi publik dapat diamati secara jelas dari dinamika pengaturan dan perubahan jenis departemen, penempatan menteri dan semua jajaran dalam jabatannya, pengaturan persyaratan jabatan, mekanisme pengangkatan/pemilihan dan pemberitahuan pada gubernur, bupati dan walikota, serta semua sekretaris daerah, kepala dinas, kepala badan dan kepala kantor pada tingkat lokal. Peran tersebut dapat



dirasakan ketika kualitas para birokrat kunci atau eksekutif seperti, menteri dan semua pejabat eselon yang ada dipusat atau di daerah tidak memadai, penggantian struktur dan fungsi birokrasi mulai dari pusat sampai di daerah secara tidak responsif.

Peranan administrasi publik pada dasarnya untuk mencapai tujuan secara efisien dan efektif. Oleh karena itu, setiap kegiatan dalam administrasi publik diupayakan tercapainya tujuan dengan yang direncanakan dan mengandung rasio terbaik antara input dan output.

### **2.5.2 Prinsip-prinsip administrasi**

Herbert Simon ( 2004 : 68 ), membagi empat prinsip-prinsip administrasi yang lebih umum :

1. Efisiensi administrasi dapat ditingkatkan melalui suatu spesialisasi tugas di kalangan kelompok
2. Efisiensi administrasi ditingkatkan dengan anggota kelompok di dalam suatu hirarki yang pasti
3. Efisiensi administrasi dapat ditingkatkan dengan membatasi jarak pengawasan pada setiap sektor di dalam organisasi sehingga jumlahnya menjadi kecil
4. Efisiensi administrasi ditingkatkan dengan mengelompokkan pekerjaan, untuk maksud-maksud pengawasan berdasarkan : tujuan, proses, langganan, tempat

Dengan adanya spesialisasi, efisiensi administrasi diperkirakan akan meningkat sejalan dengan peningkatan spesialisasi. Dengan kesatuan komando, administrasi diperkirakan dapat ditingkatkan dengan mengatur anggota organisasi dalam suatu hirarki wewenang yang pasti untuk mempertahankan komando. Dengan jarak pengawasan, efisiensi administrasi diperkirakan dapat meningkat dengan membatasi bawahan yang melapor langsung kepada pengelolaannya masing-masing sehingga jumlahnya kecil, misalnya enam orang. Dengan pengelompokan pekerjaan, efisiensi administrasi diperkirakan meningkat, dengan mengelompokkan pada karyawan menurut tujuan, proses, langganan dan tempat.

## **2.6 Impelementasi Kebijakan**

Menurut Thomas R.Dye kebijakan adalah segala yang dikerjakan pemerintah mengapa mereka melakukan hasil yang membuat kehidupan tampil berbeda. Atau dengan kata lain segala sesuatu yang dikerjakan dan yang tidak dikerjakan oleh pemerintah (Nugroho, 2004 : 3).

Beda halnya dengan yang diungkapkan oleh Dunn (2003 : 7) bahwa kebijakan politik merupakan sebuah disiplin ilmu sosial terapan yang menggunakan berbagai metode kebijakan publik dengan argumen untuk menghasilkan dan meindahakan informasi yang relevan dengan kebijakan sehingga dapat dimanfaatkan ditingkat politik dalam rangka memecahkan masalah kebijakan.

Jadi dari kedua pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kebijakan adalah suatu rangkaian tindakan yang mempunyai tujuan, nilai-nilai dan praktek-praktek yang terarah, dimana dilaksanakan oleh seseorang, atau pemerintah dalam suatu lingkungan untuk memecahkan suatu permasalahan.

Menurut Hassel Nogi (2003 : 13) pelaksanaan kebijakan merupakan rangkaian kegiatan setelah suatu kebijakan dirumuskan. Tanpa suatu pelaksanaan maka suatu kebijakan yang telah dirumuskan akan sia-sia.

Menurut James P.Lester dan Joseph Stewart dalam Budi Winarno (2002 : 28) pelaksanaan kebijakan dipandangan dalam pengertian luas, merupakan alat administrasi hukum dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik yang bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan. Sedangkan Van Meter dan Van Horn mengatakan pelaksanaan pada sisi lain merupakan fenomena yang kompleks yang mungkin dapat dipahami sebagai proses, keluaran (*output*) maupun sebagai hasil. Sementara itu, Van Meter dan Van Horn membatasi pelaksanaan kebijakan sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu (atau kelompok-kelompok) pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan kebijakan sebelumnya. Tindakan-tindakan ini mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan-tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan-perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan (Budi Winarno : 2002 : 29).

Van Meter dan Van Horn menawarkan suatu model dasar. Model yang mempunyai enam variabel yang membentuk ikatan (*linkage*) antara kebijakan dan pencapaian (*performance*). Model ini seperti diungkapkan oleh Van Meter dan Van Horn, tidak hanya menentukan hubungan-hubungan antara variabel-variabel bebas dan variabel terikat mengenai kepentingan-kepentingan, tetapi juga menjelaskan hubungan-hubungan antara variabel-variabel bebas. Variabel-variabel tersebut dijelaskan oleh Van Meter dan Van Horn yaitu :

- 1) Ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan
- 2) Sumber-sumber kebijakan
- 3) Komunikasi antar organisasi dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan
- 4) Karakteristik badan-badan pelaksana
- 5) Kondisi-kondisi ekonomi, sosial dan politik
- 6) Kecenderungan pelaksana (*implementors*)

Pelaksanaan kebijakan menurut George Edwards III adalah tahap pembuatan kebijakan antara pembentukan kebijakan dan konsekuensi-konsekuensi kebijakan bagi masyarakat yang dipengaruhi. Jika suatu kebijakan tidak tepat atau tidak dapat mengurangi masalah yang merupakan sasaran dari kebijakan, maka kebijakan itu mungkin akan mengalami kegagalan sekalipun kebijakan di dilaksanakan dengan sangat baik. Sementara itu, suatu kebijakan yang cemerlang mungkin juga akan mengalami kegagalan jika kebijakan tersebut kurang dilaksanakan dengan baik oleh para pelaksana kebijakan.

Faktor-faktor atau variabel-variabel tersebut adalah

a. Komunikasi

Secara umum Edwards membahas tiga hal penting dalam proses komunikasi kebijakan yaitu transmisi, konsistensi dan kejelasan (*clarity*). Persyaratan utama bagi komunikasi kebijakan yang efektif adalah para pelaksana kebijakan harus mengetahui apa yang harus mereka kerjakan. Keputusan-keputusan kebijakan dan perintah-perintah penerapan harus disalurkan kepada orang-orang yang tepat, sehingga komunikasi harus secara akurat diterima oleh para pelaksana. Komunikasi berpengaruh besar terhadap berhasilnya pelaksanaan kebijakan. Komunikasi yang baik akan melancarkan penerapan kebijakan sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan pada saat kebijakan itu dibuat.

b. Sumber-sumber

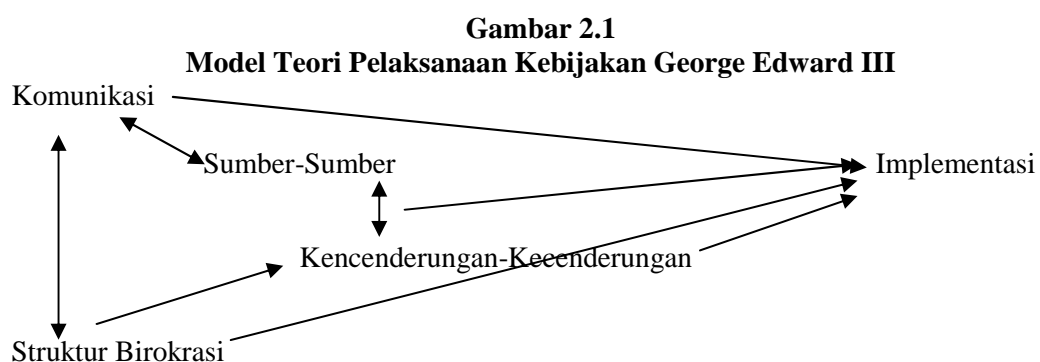
Perintah-perintah pelaksanaan mungkin diteruskan secara cermat, jelas dan konsisten, tetapi jika para pelaksana kekurangan sumber-sumber yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan-kebijakan, maka implementasi ini pun cenderung tidak efektif. Dengan demikian, sumber-sumber dapat merupakan faktor yang penting dalam melaksanakan kebijakan publik. Sumber-sumber yang penting meliputi: staf yang memadai serta keahlian-keahlian yang baik untuk melaksanakan tugas-tugas mereka, wewenang dan fasilitas-fasilitas yang diperlukan untuk menterjemahkan usul-usul di atas kertas guna melaksanakan pelayanan-pelayanan publik.

c. Kecenderungan-kecenderungan atau tingkah laku-tingkah laku

Sikap adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh pelaksana, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis, sehingga sikap dari pelaksana kebijakan akan sangat berpengaruh dalam pelaksanaan kebijakan. Apabila pelaksana kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan, sebaliknya apabila sikapnya tidak mendukung maka pelaksanaan tidak akan terlaksana dengan baik.

d. Struktur organisasi

Membahas badan pelaksana suatu kebijakan, tidak dapat dilepaskan dari struktur birokrasi. Struktur birokrasi adalah karakteristik, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi berulang-ulang dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial maupun nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijakan.



Sumber : Budi Winarno, Teori dan Proses Kebijakan Publik (2002 : 155)

Menurut Edwards III, oleh karena faktor yang berpengaruh terhadap pelaksanaan kebijakan bekerja secara simultan dan berinteraksi satu sama lain untuk membantu dan menghambat pelaksanaan kebijakan, maka pendekatan ideal

adalah dengan cara merefleksikan kompleksitas ini dengan membahas semua faktor tersebut sekaligus. Untuk memahami suatu implementasi kebijakan perlu menyederhanakan, dan untuk menyederhanakan perlu merinci penjelasan-penjelasan tentang pelaksanaan dalam komponen-komponen utama. Patut diperhatikan disini bahwa pelaksanaan dari setiap kebijakan merupakan suatu proses yang dinamis yang mencakup banyak interaksi dari banyak variabel. Oleh karenanya, tidak ada variabel tunggal dalam proses pelaksanaan, sehingga perlu dijelaskan keterkaitan antara satu variabel dengan variabel yang lain dan bagaimana variabel-variabel ini mempengaruhi proses pelaksanaan kebijakan.

## **2.7 Definisi Konsep**

Menurut Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi (1995 : 33) definisi konsep adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan, kelompok atau individu yang menjadi pusat penelitian ilmu sosial. Definisi konsep dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik disini merupakan kegiatan pelayanan perpanjangan STNK sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan keamanan dan kenyamanan dalam berlalu lintas.
2. Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) adalah suatu proses mengeluarkan perpanjangan sebuah dokumen yang berfungsi sebagai bukti legitimasi pengoperasian Ranmor yang berbentuk surat atau bentuk lain

yang diterbitkan Polri yang berisi identitas pemilik, identitas Ranmor dan masa berlaku termasuk pengesahannya. Perpanjangan STNK yang dimaksud adalah perpanjangan STNK yang telah mati pajak untuk perpanjangan 1 tahun.

3. Menurut Zeithaml pelayanan mempunyai lima dimensi, yaitu :
  - a. *Reliability* yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat meliputi : kemauan dan kejujuran pegawai, kecepatan proses pelayanan dan adil dalam pelayanan.
  - b. *Responsiveness* adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggung jawab terhadap keinginan masyarakat meliputi : kesadaran memberikan pelayanan, menguasai peraturan dan terampil, memiliki pengetahuan, menguasai hukum dan administrasi.
  - c. *Assurance* ( jaminan dan kepastian ). Pengetahuan dan keramahan aparat merupakan kemampuan melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat.
  - d. *Emphaty* ( empati ). Dimensi ini meliputi komunikasi dan siap serta motivasi aparat dalam memberikan pelayanan. Hal ini menjelaskan bahwa organisasi memberikan perhatian yang bersifat individual kepada masyarakat dan berupaya untuk memahami keinginan masyarakat, meliputi : pembinaan penyuluhan, kepastian hukum dan perhatian khusus kepada masyarakat.



- e. *Trangibles* yaitu kualitas pelayanan berupa fasilitas fisik perkantoran, yang meliputi : tata ruang kantor, kondisi peralatan dan ruangan, kemudian kelengkapan fasilitas pelayanan.
- 4. Kantor Samsat Kabupaten Karimun adalah Salah Satu Instansi Pemerintah Daerah yang berwenang untuk mengesahkan dan mengeluarkan surat-surat kendaraan bermotor di Kabupaten Karimun, Provinsi Kepulauan Riau.
- 5. Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) adalah usaha atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara aparatur pemerintah dan masyarakat pengguna jasa dalam memperpanjangkan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK).

## 2.8 Teknik Pengukuran

Untuk mengetahui kualitas pelayanan kantor sistem administrasi manunggal satu atap dalam perpanjangan surat tanda nomor kendaraan di Kabupaten Karimun, maka penulis melakukan pengukuran dengan menggunakan *skala interval*. Skala interval adalah skala yang digunakan untuk mengukur fenomena/gejala sosial. Skala interval tidak memungkinkan untuk mengklarifikasikan, mengurutkan peringkat, tetapi juga bisa membandingkan perbedaan di antara nilai.

## 2.9 Variabel Penelitian

Zeithaml dalam Soetopo (1990 : 12) pelayanan mempunyai lima dimensi, yaitu :

**Tabel 2.1: Variabel Penelitian**

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Sub Indikator</b>
Pelayanan	1. <i>Reliability</i>	a. Kecepatan proses pelayanan b. Ketepatan proses pelayanan c. Kemauan pegawai memberikan pelayanan
	2. <i>Responsiveness</i>	a. Kesadaran memberikan pelayanan b. Tanggap dalam memberikan pelayanan c. Profesionalisme aparat dalam memberikan pelayanan
	3. <i>Assurance</i>	a. Pengetahuan pegawai sebagai pelaksana pelayanan b. Sikap dan keramahan dalam pelayanan c. Kepercayaan masyarakat pada pegawai yang memberikan pelayanan
	4. <i>Emphaty</i>	a. Komunikasi pegawai dalam memberi pelayanan b. Sikap pegawai dalam memberi pelayanan c. Motivasi pegawai dalam pelaksana pelayanan
	5. <i>Tangibles</i>	a. Informasi aturan dan ketentuan pelayanan b. Tata ruang kantor c. Kelengkapan fasilitas pelayanan

*Sumber: Data Olahan 2013*

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Karimun, Provinsi Kepulauan Riau yang dilaksanakan sejak tanggal 22 Januari 2013 hingga selesai.

#### **3.2 Jenis dan Sumber Data**

Metode yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif, dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Yaitu metode yang menggambarkan kejadian yang ada dengan menggunakan angka-angka dan pendekatan wawancara.

Dalam proses pengumpulan data, penulis menetapkan sumber data yang sesuai dengan data yang dibutuhkan, yakni :

##### **3.2.1. Data Primer**

Untuk data primer, diperoleh dengan melakukan wawancara, menyebarkan angket serta observasi langsung di lokasi penelitian. Adapun responden yang akan penulis wawancara adalah masyarakat pengguna jasa.

### **3.2.2. Data Sekunder**

Untuk data sekunder, diperoleh dengan mengumpulkan dan mencatat laporan-laporan, dokumen-dokumen, catatan-catatan, surat kabar harian lokal dan nasional.

### **3.3 Metode Pengumpulan Data**

Dalam melakukan pengumpulan data, penulis lebih memfokuskan pada pencarian data sekunder, baik yang berupa catatan-catatan, laporan-laporan, dokumen-dokumen, maupun literatur yang ada hubungannya dengan masalah penelitian ini. Untuk lebih mendukung keberadaan data sekunder, penulis juga menghimpun data primer.

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, yaitu dengan cara mengutip atau mencatat dari dokumen-dokumen yang berupa data statistik, arsip, gambar, maupun grafik dari Pemerintah Daerah ataupun sumber lainnya yang valid.

Sedangkan data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, baik orang-orang yang telah ditetapkan menjadi responden maupun kondisi riil yang didapat langsung di lokasi penelitian dengan cara melakukan observasi dan wawancara. Dalam rangka pengumpulan data ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

a. Teknik Observasi

Teknik ini dilakukan dengan jalan mengamati dan mencatat secara langsung lokasi penelitian pada gejala-gejala yang ada kaitannya dengan objek yang diteliti. Melalui ini penulis berusaha mendapatkan data tentang langkah-langkah dalam pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pelayanan dalam perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan yang telah dilaksanakan oleh Kantor Samsat Kabupaten Karimun.

b. Teknik Wawancara

Teknik wawancara merupakan kegiatan tanya jawab atau interview yang dilakukan secara bebas namun terarah, dengan kata lain pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan sudah dipersiapkan sebelumnya, dan jika diperlukan pertanyaan tersebut dapat berkembang melihat situasi dan kondisi di lapangan. Melalui teknik ini penulis dapat mengetahui lebih jauh tentang latar belakang timbulnya kebijakan yang diambil.

c. Kuisioner

Pengambilan data yang dilakukan dengan menyusun beberapa pertanyaan dalam bentuk angket yang selanjutnya disebarkan kepada responden yang diajukan secara tertulis.

### **3.4 Populasi dan Sampel**

#### **3.4.1. Populasi**

Populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin baik hasil menghitung ataupun pengukuran, kuantitatif maupun kualitatif dari karakteristik tertentu mengenai sekumpulan objek yang lengkap dan jelas

yang ingin dipelajari sifa-sifatnya (Sudjana, 2004 : 6). Populasi dalam penelitian ini Terdiri dari dua unsur yang meliputi : unsur Pegawai Kantor Samsat yang berjumlah 35 orang dan unsur masyarakat yang mengurus perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan terhitung dari bulan juli sampai desember 2012 terhitung 16.644 orang.

### 3.4.2 Sampel

Arikunto (2005:117) mengatakan bahwa : “sampel adalah bagian populasi”. Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi.

Penarikan sampel dalam penelitian menggunakan sampel secara acak (*Incident Sampling*). Incident sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan rumus dari Slovin (dalam Umar, 2004 : 146) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{16644}{1 + 16644 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{16644}{1 + 16644(0.01)}$$

$$n = \frac{16644}{167.44}$$

$$n = 99,402 \quad n = 100$$

Keterangan :  $n$  = Jumlah Sampel

$N$  = Jumlah Populasi

$e$  = Error 10% (Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel).

Jadi, dari hitungan jumlah populasi dari masyarakat sebanyak 16.644 Orang, dengan kelonggaran 10%, maka hasil penghitungan dengan menggunakan rumus Slovin tersebut didapat sampel sebanyak 99,402 yang dibulatkan menjadi 100 orang. Sedangkan pegawai kantor SAMSAT yang berperan aktif dalam pemberian pelayanan berjumlah 4 orang.

**Tabel 3.1 : Jumlah Populasi Dan Sampel Penelitian**

No	Responden	Populasi (Orang)	Sampel (Orang)
1.	Pegawai Kantor SAMSAT	35	4
2.	Masyarakat	16.644	100

Sumber : Kantor SAMSAT Karimun, 2013

### 3.5 Metode Analisis

Penelitian ini memusatkan perhatian secara intensif terhadap suatu objek tertentu dengan mempelajarinya secara kasus. Dalam menganalisa data, penulis menggunakan analisis deskriptif, yaitu membahas fenomena yang telah terjadi kemudian membandingkan dengan suatu kriteria atau standar yang telah ditetapkan, yaitu kriteria yang menjadi tujuan, selanjutnya diambil suatu kesimpulan.

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Geografis Kabupaten Karimun**

Kabupaten Karimun secara astronomis terbentang antara koordinat  $0^{\circ}35'$  Lintang Utara dan sampai dengan  $1^{\circ}10'$  Lintang Utara dan  $103^{\circ}30'$  Bujur Timur sampai dengan  $104^{\circ}$  Bujur Timur. Berada tepat dijalur pelayaran dan dekat dengan zona penerbangan internasional. Adapun luas wilayah sekitar  $7.934 \text{ km}^2$  yang terdiri dari wilayah daratan  $1.574 \text{ km}^2$  dan wilayah perairan  $6.460 \text{ km}^2$ . Selain itu, Kabupaten Karimun mempunyai gugusan pulau — pulau sebanyak 245 buah yang terdiri dari 73 pulau yang berpenghuni dan 172 pulau yang belum berpenghuni.

Secara administratif Kabupaten Karimun berbatasan dengan :

- a. Utara : Berbatasan dengan Peninsula Malaysia dan Singapura
- b. Selatan : Berbatasan dengan Kabupaten Indragiri Hilir
- c. Barat : Berbatasan dengan Kabupaten Bengkalis dan Kabupaten Pelalawan
- d. Timur : Berbatasan dengan Batam

Sepanjang tahun Karimun juga mengalami dua musim yaitu musim hujan dan musim panas dengan suhu berkisar antara  $22^{\circ}\text{C}$  sampai  $32^{\circ}\text{C}$ . Musim hujan turun mulai bulan Juli sampai dengan bulan Januari sedangkan musim panas berlangsung selama bulan Februari sampai bulan Juni.

Kabupaten Karimun dikepalai oleh seorang Bupati. Kabupaten ini



memiliki 9 kecamatan tersebar di Pulau Karimun, Pulau Kundur dan Pulau Moro dan terdiri dari 32 desa dan 22 kelurahan yang lokasinya dapat ditempuh melalui jalur darat atau menggunakan ferry. Aktivitas administratif Kabupaten Karimun berkembang sejak diberlakukan Perda Nomor 10 Tahun 2004 pada tanggal 20 Agustus untuk memperoleh pemerataan pembangunan berdasarkan potensi dan permasalahan di wilayah kerja masing-masing.

Penduduk Kabupaten Karimun terdiri dari beberapa etnis atau suku diantaranya Melayu, Batak, Bugis, Jawa, Flores, Tionghoa, Minang, Banjar dan sebagainya. Semua suku-suku ini hidup berdampingan dan saling menjaga keharmonisan kehidupan multiras hingga kini.

#### **4.2 Profil Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Karimun**

Berawal dari adanya pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sejak tahun 1994, dimana sistem pemungutannya telah beberapa kali mengalami perubahan sampai akhirnya sejak tahun 1974 dirintis untuk diberlakukannya sistem pemungutan disebut Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT).

Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor yang didasarkan kepada ordinasi PKB tahun 1943 dan terakhir telah dan Sabah dan disempurnakan dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1959 merupakan Pajak Pusat yang sejak tahun 1957 diserahkan kepada Daerah Tingkat I berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 tahun 1957.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) adalah

lembaga layanan masyarakat yang merupakan sistem kerjasama secara terpadu antara Dinas Kepolisian, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam satu atap atau kantor pelayanan.

Pelayanan meliputi penertiban STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) yang berkaitan dengan pemasukan uang ke kas negara, antara lain melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor itu sendiri dilaksanakan oleh Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Kepulauan Riau, melalui Kantor Sistem Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dimana dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor tersebut dilakukan dengan sistem terpadu bersama pengeluaran STNK dan pembayaran BBN-KB.

Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang merupakan unsur pelaksana Pemerintah Provinsi, dimana salah satu tugas pokoknya adalah melaksanakan kewenangan desentralisasi dibidang pendapatan daerah, dituntut untuk terus mengupayakan pencapaian target dan peningkatan pendapatan secara berkelanjutan guna mendukung peningkatan Pendapatan Asli Daerah.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan pemungutan BBN-KB, STNK, dan SWDKLLJ dilakukan Bersama SAMSAT yang ada di wilayah Kabupaten Karimun di Jalan Bhakti , Tanjung Balai Karimun.

#### **4.3 Tugas dan Fungsi Pokok SAMSAT Kabupaten Karimun**

Unit pelayanan PKB dan BBN-KB terdiri dari :

1. Sub Bagian Tata Usaha, dengan tugas sebagai berikut :
  - a. Menyusun program kerja dan rencana kegiatan.
  - b. Melaksanakan urusan surat menyurat.
  - c. Melaksanakan urusan keuangan.
  - d. Melaksanakan urusan perlengkapan.
  - e. Melaksanakan urusan kerumahtanggaan.
  - f. Melaksanakan urusan umum lainnya
  - g. Menghimpun dan mengirimkan laporan secara berkala seluruh kegiatan unit PKB dan BBN-KB.
2. Seksi Pendataan, dengan tugas sebagai berikut :
  - a. Menyusun program kerja dan rencana kegiatan.
  - b. Melakukan pengelolaan basis data PKB,dan BBN-KB.
  - c. Membuat daftar objek PKB dan BBN-KB.
  - d. Melakukan pemutakhiran data PKB dan BBN-KB
  - e. Melakukan analisis potensi PKB dan BBN-KB.
  - f. Menyusun dan menyajikan data kendaraan yang akan berakhir masa pajaknya.
  - g. Melaksanakan pembukaan pemblokiran kendaraan atas permintaan kepala unit.
  - h. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas.

3. Seksi Penetapan Pendaftaran Kendaraan Baru, dengan tugas :

- a. Menyusun program kerja dan rencana kegiatan.
- b. Meneliti dokumen-dokumen yang merupakan persyaratan pendaftaran kendaraan baru atau kendaraan eks luar daerah.
- c. Melakukan perhitungan dan penetapan PKB dan BBN-KB kendaraan baru dan kendaraan eks luar daerah.
- d. Menerbitkan Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD) / Notice PKB dan BBN-KB.
- e. Menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) PKB dan BBN-KB.
- f. Menerbitkan penning PKB.
- g. Membuat daftar penetapan hasil bersih PKB dan BBN-KB kendaraan baru dan kendaraan eks luar daerah.
- h. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas.

4. Seksi Penetapan Pendaftaran Ulang, dengan tugas sebagai berikut :

- a. Menyusun program kerja dan rencana kegiatan.
- b. Meneliti dokumen yang merupakan persyaratan kendaraan daftar ulang.
- c. Melakukan perhitungan dan penetapan PKB dan BBN-KB kendaraan tukar nama dan mutasi daftar ulang.
- d. Menerbitkan Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD) / Notice PKB dan BBN-KB.
- e. Menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) PKB dan BBN-KB.

- f. Menerbitkan penning PKB.
- g. Membuat daftar penetapan basil bersih PKB dan BBN-KB kendaraan daftar ulang.
- h. Melaporkan basil pelaksanaan tugas.

5. Seksi Penagihan, dengan tugas sebagai berikut :

- a. Menyiapkan data pembayaran PKB dan BBN-KB.
- b. Membuat pembukuan data tunggakan PKB dan BBN-KB.
- c. Melakukan kegiatan penagihan pasif terhadap tunggakan PKB dan BBN-KB.
- d. Membuat daftar tunggakan PKB dan BBN-KB yang telah dilakukan penagihan pasif dan disampaikan kepada Ka. Unit Penagihan Aktif Pendapatan Daerah ,untuk tindakan penagihan aktif.
- e. Membuat rekomendasi kelebihan pembayaran PKB dan BBN-KB untuk melengkapi permohonan restitusi, pemindahbukuan dan kompensasi.
- f. Membuat dan menetapkan surat keputusan pembayaran BBN-KB dengan angsuran.
- g. Menerbitkan surat keterangan telah melunasi PKB dan BBN-KB (Fiskal).
- h. Memproses permohonan keberatan atas ketetapan PKB dan BBNKB sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- i. Membuat risalah keputusan keberatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- j. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan kegiatan operasional.

Menyadari bahwa tugas Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Karimun adalah melayani masyarakat dihidang Pendaftaran Kendaraan Bermotor, Pemungutan PKB dan BBN-KB yang harus dilakukan secara terkoordinasi oleh karena itu diperlukankesatuan antara tugas pokok dan fungsi dari Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Karimun adalah sebagai berikut :

#### 1. Tugas Pokok Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Karimun

Tugas pokok dan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Karimun adalah melaksanakan pelayanan kepada masyarakat secara terpadu dan terkoordinasi meliputi Tata Laksana Pendaftaran Kendaraan Bermotor, Tata Laksana Pemungutan PKB dan BBN-KB sesuai dengan peraturan pajak yang berlaku.

#### 2. Fungsi Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Karimun

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut oleh karena itu fungsi Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Karimun adalah sebagai berikut :

- a. Penyusunan Program jangka panjang dan jangka pendek mengenai pelayanan dengan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) secara terpadu dan terkoordinasi antara unit Dipenda, POLRI dan Jasa Raharja.
- b. Menyelenggarakan kegiatan administrasi SAMSAT berupa :
  - 1) Surat Pendataan dan Pendaftaran Kendaraan Bermotor (SPPKB) yang

digunakan masyarakat wajib pajak untuk permohonan STNK.

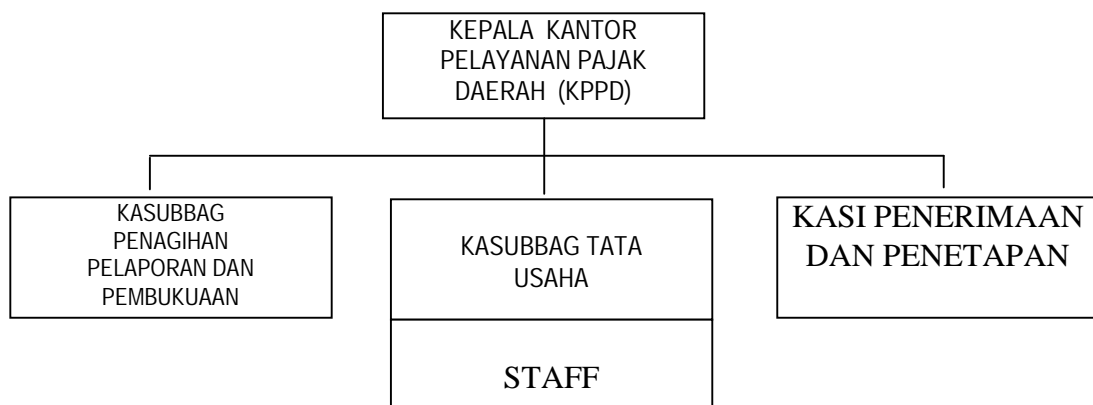
- 2) Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) merupakan ketetapan besarnya PKB, BBN-KB, SWDKLLJ, Riaya Administrasi STNK dan TNKB yang apabila dibayarkan berfungsi sebagai tanda bukti pembayaran pajak sekaligus sebagai persyaratan pengesahan dan pengambilan STNK dan TNKB.

#### 4.4 Struktur Organisasi Kantor SAMSAT Kabupaten Karimun

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi dari Kantor Bersama SAMSAT Unit Pelaksana Teknis Daerah dipimpin oleh Kepala Unit Pelaksana Teknis. Dengan didukung oleh struktur organisasi sebagai berikut :

1. Kepala Unit Pelaksana Teknis
2. Sub Bagian Tata Usaha
3. Seksi Penerimaan dan Penetapan
4. Seksi Penagihan Pembukuan dan Pelaporan

**Gambar 4.1**  
**Bagan Struktur Organisasi Kantor SAMSAT Kabupaten Karimun**



*Sumber : Kantor SAMSAT Kabupaten Karimun, 2013*

Pelaksanaan tugas Unit Pelaksana Teknis sebagaimana tersebut di atas, dipimpin oleh seseorang Kepala yang mempunyai tugas atau membawahi beberapa bagian dalam pelaksanaan tugas sebagai berikut :

1. Kepala Sub Bagian Tata Usaha, mempunyai tugas :

- a. Menerima, menganalisa dan mengendalikan administrasi surat menyurat
- b. Mengetik, mengolah, mencatat serta mengatur klarifikasi dan mengadakan naskah dinas dan surat menyurat
- c. Melaksanakan administrasi kepegawaian dan menghimpun serta menyusun inventarisasi data kepegawaian
- d. Menyusun rencana anggaran
- e. Melaksanakan penyelesaian administrasi gaji pegawai
- f. Menyusun laporan pertanggung jawaban pengelolaan keuangan
- g. Mengelola serta membuat laporan pengadaan barang dan menyusun inventarisasi barang
- h. Mengatur dan mengkoordinir urusan rumah tangga, pemeliharaan kantor, keamanan
- i. Melaksanakan pengelolaan surat menyurat, urusan rumah tangga, kehumasan dan kearsipan
- j. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan

2. Kepala Seksi Penerimaan Pendapatan Daerah, mempunyai tugas :

- a. Menyusun rencana kegiatan Seksi Penerimaan Pendapatan Daerah
- b. Melaksanakan pekerjaan dan kegiatan yang berkenaan dengan wilayah kerja UPT yang telah ditetapkan



- c. Pengkoordinasian dan pengelolaan pelayanan Samsat
  - d. Membuat laporan realisasi penerimaan Pajak Daerah pada kantor Samsat setiap harinya
  - e. Melaksanakan perencanaan teknis dibidang penerimaan pendapatan daerah
  - f. Melaksanakan pelaksanaan di bidang penerimaan pendapatan daerah
  - g. Menerbitkan surat tagihan pajak daerah (STPD)
  - h. Membuat laporan segala kegiatan-kegiatan setiap bulan selambat-lambatnya 10 bulan berikutnya
  - i. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.
3. Kepala Seksi Pengawasan dan Pembukuan, mempunyai tugas :
- a. Menyusun rencana kegiatan Seksi Pengawasan dan Pembukuan
  - b. Menyusun laporan, program kerja dan rencana kegiatan penagihan, pembukuan dan pelaporan
  - c. Melakukan penagihan pasif dan aktif atas piutang pajak daerah
  - d. Membuat daftar himpunan pembayaran, tunggakan pajak daerah.
  - e. Menyusun laporan penerimaan pajak daerah
  - f. Melaksanakan perencanaan teknis dibidang pengawasan dan pembukuan
  - g. Melaksanakan pelayanan dibidang pengawasan dan pembukuan
  - h. Melaksanakan monitoring dan evaluasi dibidang pengawasan dan pembukuan
  - i. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

## 4.5 Sumber Daya Manusia

### 4.5.1 Tingkat Pendidikan Pegawai Kantor SAMSAT Kabupaten Karimun

Tingkat pendidikan pegawai kantor SAMSAT Kabupaten Karimun mempunyai peran dan manfaat yang sangat besar dalam menjalankan tugas dan fungsi pegawai kantor SAMSAT sebagai abdi Negara dan pelayanan publik demi memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Komposisi pendidikan dari 35 Orang pegawai kantor SAMSAT kabupaten Karimun dapat dilihat pada tabel 4.1 sebagai berikut :

**Tabel 4.1 Tingkat Pendidikan Formal Pegawai Kantor SAMSAT Kabupaten Karimun**

NO.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SLTA	23 Orang	65,7%
2	D3	1 Orang	2,9%
3	S1	10 Orang	28,6%
4	S2	1 Orang	2,8%
	Jumlah	<b>35 Orang</b>	100%

*Sumber :* Kantor SAMSAT Kabupaten Karimun, 2013

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa pegawai Kantor SAMSAT Kabupaten Karimun mempunyai tingkat pendidikan yang tertinggi yaitu tamatan SLTA dengan sebanyak 23 orang (65,7%). Dengan mayoritas tingkat pendidikan tamatan SLTA dapat memberikan pelayanan yang baik serta tertib dan tanggap dalam pemberian pelayanan. Pengetahuan dan keramahan merupakan kemampuan melaksanakan tugas secara spontan

dalam memberikan pelayanan secara prima sehingga menimbulkan kepercayaan dan kepuasan pada masyarakat.

#### **4.5.2 Masa Kerja Pegawai Kantor SAMSAT Kabupaten Karimun**

Masa kerja pegawai kantor SAMSAT Kabupaten Karimun mempunyai peran dan manfaat yang sangat besar dalam menjalankan tugas dan fungsi pegawai kantor SAMSAT, maka berikut ini disajikan tabel 4.2 yang memberikan informasi mengenai komposisi usia pegawai Kantor SAMSAT Kabupaten Karimun.

**Tabel 4.2 Masa Kerja Pegawai Kantor SAMSAT Kabupaten Karimun**

<b>NO.</b>	<b>Masa Kerja</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
1	0 – 10 Tahun	18 Orang	51,4%
2	10 – 20 Tahun	10 Orang	28,6%
3	20 Tahun ke atas	7 Orang	20%
	Jumlah	<b>35 Orang</b>	100%

*Sumber* : Kantor SAMSAT Kabupaten Karimun, 2013

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa masa kerja pegawai Kantor SAMSAT Kabupaten Karimun paling banyak 0 – 10 tahun (51,4%) dan tergolong baru. Dari masa kerja pegawai Kantor SAMSAT Kabupaten Karimun yang di atas 10 tahun dapat memberikan pengalaman, wawasan, pelajaran dan contoh kepada mayoritas pegawai Kantor SAMSAT Kabupaten Karimun yang berkerja di bawah 10 tahun sehingga dapat memberikan pelayanan secara efektif dan efisien.

#### 4.5.3 Komposisi Usia Pegawai Kantor SAMSAT Kabupaten Karimun

Untuk mengetahui profil Kantor SAMSAT Kabupaten Karimun dilihat dari segi usia anggotanya, maka berikut ini disajikan tabel 4.3 yang memberikan informasi mengenai komposisi usia pegawai Kantor SAMSAT Kabupaten Karimun.

**Tabel 4.3 Komposisi Usia Pegawai Kantor SAMSAT Kabupaten Karimun**

<b>NO.</b>	<b>Usia</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
1	Usia 25 - 40 tahun	20 Orang	57,1 %
2	Usia 41 — 50 tahun	11 Orang	31,5 %
3	Usia 51 tahun ke atas	4 Orang	11,4 %
	<b>Jumlah</b>	<b>35 Orang</b>	<b>100%</b>

*Sumber* : Kantor SAMSAT Kabupaten Karimun, 2013

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa komposisi usia pegawai Kantor SAMSAT Kabupaten Karimun sangat bervariasi dan dapat digolongkan kedalam usia produktif. Klasifikasi usia yang paling dominan adalah usia 25-40 tahun sebanyak 20 orang (57,1%). Dengan mayoritas usia produktif dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 5.1. Identitas Responden

Identitas responden dari penelitian pelaksanaan pelayanan kantor samsat dalam perpanjangan STNK di kabupaten Karimun dengan jumlah masyarakat yang melakukan perpanjangan STNK 16.644 orang terhitung dari bulan Juli – Desember 2012 dan jumlah responden 100 orang yaitu masyarakat yang melakukan perpanjangan STNK, 4 orang dari pegawai kantor SAMSAT yang bertindak langsung dalam proses pelaksanaan pelayanan dijadikan sebagai key informan, dan selanjutnya penulis mengklarifikasikan berdasarkan jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan dan pekerjaan. Untuk melihat kategori responden dapat dilihat pada tabel berikut ini.

##### a. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut ini merupakan data responden yang ditinjau dari jenis kelamin yaitu laki-laki dan perempuan. Data ini di buat untuk melihat perbandingan antara jumlah responden laki-laki dan perempuan dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 5.1: Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-Laki	82	82%
2	Perempuan	18	18%
<b>Jumlah</b>		<b>100 Orang</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Olahan Lapangan, 2013*

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah sampel untuk responden sebanyak 100 orang, yang keseluruhannya terdiri dari 82 orang laki-laki dengan persentase 82%, dan perempuan dengan jumlah 18 orang yaitu dengan persentase 18%. Jadi jumlah keseluruhan responden yang dijadikan sampel dari masyarakat Kabupaten Karimun yang melakukan perpanjangan STNK yaitu 100 orang.

Dari uraian diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden dari masyarakat adalah laki-laki yang berjumlah 82 orang.

#### b. Identitas Responden Berdasarkan Umur

Untuk mengetahui tingkat umur responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5.2: Identitas Responden Berdasarkan Umur**

No	Umur	Frekuensi	Persentase
1	20-30	16	16 %
2	31-40	56	56 %
3	41-50	26	26 %
4	Diatas >50	2	2%
<b>Jumlah</b>		<b>100 Orang</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Olahan Lapangan, 2013*

Dari data diatas dapat dilihat bahwa identitas responden masyarakat berdasarkan umur sangat bervariasi yaitu umur diantara 20-30 tahun sebanyak 16 orang (16%), umur 31-40 tahun sebanyak 56 orang (56%), umur 41-50 tahun sebanyak 26 orang (26%), dan umur diatas 50 tahun sebanyak 2 orang (2%). Dan dapat disimpulkan bahwa identitas responden berdasarkan umur yang paling banyak yaitu antara umur 31 tahun keatas.

c. Identitas Reponden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Untuk mengetahui tingkat pendidikan terakhir yaitu sebagai berikut :

**Tabel 5.3: Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	SD	0	0%
2	SMP	9	9%
3	SMA	45	45%
4	DIII	15	15%
5	S1	31	31%
<b>Jumlah</b>		<b>100 Orang</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Olahan Lapangan, 2013*

Dari data diatas dapat dikatakan bahwa identitas responden berdasarkan pendidikan terkahir yaitu tamat SD sebanyak 0 orang (0%), tamat SMP sebanyak 9 orang (9%), tamat SMA sebanyak 45 orang (45%), tamat DIII sebanyak 15 orang (15%) dan tamat S1 31 orang (31%). Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan masyarakat yang melakukan perpanjangan STNK di Kantor SAMSAT Kabupaten Karimun masih dikatagori cukup tinggi dan berkompeten untuk digunakan dalam data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

## **5.2. Analisis Pelaksanaan Pelayanan Kantor Sistem Administrasi Manunggal**

### **Satu Atap (SAMSAT) Provinsi Kepulauan Riau dalam Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di Kabupaten Karimun**

#### **5.2.1 Reliability ( ketepatan dalam pemberian pelayanan)**

Dimensi ini mengacu pada aspek waktu yang digunakan untuk mengukur ketepatan proses penyelesaian pekerjaan dengan waktu yang telah ditentukan, yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan dapat dipercaya. Hal ini berkaitan dengan

proses penyelesaian pekerjaan dengan waktu yang telah ditentukan, yaitu kemampuan aparatur kantor SAMSAT dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan dapat dipercaya.

Menyangkut hal ini, penulis melakukan wawancara mengenai pelaksanaan pelayanan di kantor SAMSAT dalam hal ketepatan dalam pemberian pelayanan kepada pengguna jasa. Berikut hasil wawancara dengan salah satu pegawai kantor SAMSAT yaitu Zainuddin Ali selaku Bendahara:

*“saya rasa mengenai ketepatan di kantor ini sudah sesuai dengan prosedur yang ada dan tepat pada sasaran. Seorang pengguna jasa mendapatkan layanan yang diinginkan atau dibutuhkan. Walaupun terkadang ada seorang wajib pajak sedikit bingung harus bagaimana, dengan langsung bertanya saja dengan para petugasnya. Jika melihat ketepatan kantor SAMSAT dalam pemberian layanan sudah tepat. Dari segi waktu dirasakan masih batas normal atau wajar saja sehingga para pengguna jasa tidak harus menunggu lama tetapi dengan jumlah yang mengurus STNK juga banyak ini membuat pelayanan agak sedikit lambat. Dan juga sarana dan prasarana yang kurang mendukung juga mempengaruhi dalam ketepatan waktu.”(Hari Senin, 28 Januari 2013, jam 09.00 WIB)*

Pendapat berbeda disampaikan oleh salah satu pengguna jasa yang saat itu merasakan layanan dalam perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di Kantor SAMSAT (Yustina Rahmawati, 35 tahun, pegawai swasta):

*“penyelesaian dalam mengurus atau perpanjangan STNK ini menurut saya lumayan lama, padahal ada pemberitahuan bahwa pelayanan dalam perpanjangan STNK membutuhkan waktu 20 menit tetapi saya rasa tidak selama 20 menit, ya. Dari loket pendaftaran dan kemudian registrasi sampai pembayaran ini masih sangat bertele-tele. Para wajib pajak pasti menginginkan pelayanan yang lebih cepat sehingga tidak membuang-buang waktu.”(Hari Senin, 4 Februari 2013, jam 11.00 WIB)*



Dari hasil wawancara di atas terlihat kontras antara jawaban seorang pegawai kantor SAMSAT dengan pengguna jasa sedikit berbanding terbalik, ini bisa dikatakan bahwa pelayanan di Kantor SAMSAT dalam hal perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) mengenai ketepatan dalam pemberian pelayanan masih belum efektif. Pelaksanaan pelayanan yang belum optimal sangat dirasakan oleh para pengguna jasa.

**Tabel 5.1: Tanggapan Responden Penelitian Terhadap Aspek Reliability**

INo	Indikator	Kategori Pengukuran			Jumlah
		Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	
1.	Kecepatan proses pelayanan	20	67	13	100
		<b>20%</b>	<b>67%</b>	<b>13%</b>	<b>100%</b>
2.	Ketepatan proses pelayanan	15	60	25	100
		<b>15%</b>	<b>60%</b>	<b>25%</b>	<b>100%</b>
3.	Adil dalam memberikan pelayanan	18	62	20	100
		<b>18%</b>	<b>62%</b>	<b>20%</b>	<b>100%</b>
	Jumlah	53	189	58	300
	Persentase	<b>18%</b>	<b>63%</b>	<b>19%</b>	<b>100(%)</b>

*Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, 2013*

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa 63% mengatakan kurang baik dan 18% mengatakan baik. Hal ini memperlihatkan bahwa sebenarnya masih banyak kesimpangan-kesimpangan yang perlu dibenahi oleh Kantor SAMSAT Kabupaten Karimun berkaitan dengan *reliability* terutama kecepatan pelayanan pegawai. Tingginya tanggapan responden yang menyatakan kecepatan pelayanan kurang baik sebagai cermin sumber daya manusia yang masih kurang menghargai akurasi dan ketepatan waktu.

### 5.2.2 *Responsiveness* (ketertiban dan ketanggapan dalam pemberian pelayanan)

Faktor ini terlihat dari kebijakan yang dimaksudkan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada masyarakat. Hal ini sangat berkaitan dengan kemampuan dan profesionalisme aparatur yang lebih mengutamakan pemberian pelayanan yang prima kepada masyarakat. Dimensi ini menyangkut kesadaran memberikan layanan, menguasai peraturan dan terampil, memiliki pengetahuan, menguasai hukum dan administrasi.

Berkaitan dengan hal ini penulis melakukan wawancara dengan salah satu pegawai kantor SAMSAT yaitu Sukri, berikut kutipan wawancara:

*“dalam melaksanakan pelayanan di kantor ini khususnya dalam perpanjangan STNK, kita sudah mempunyai acuan yaitu Standar Operasional Prosedur (SOP). Sejauh ini dalam melaksanakan pelayanan, para pegawai kantor ini sudah dihimbau dan diharuskan untuk melaksanakan semuanya secara profesional. Profesionalisme sangat dibutuhkan dalam melaksanakan tugasnya masing-masing. Para pegawai terlihat profesional dan sesuai dengan standar tersebut. Mengenai pelayanan di kantor khususnya pelayanan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) ini prima atau tidak, saya rasa sudah prima, ya.”(Hari Senin, 28 Januari 2013, jam 10.00 WIB)*

Kemudian penulis juga melakukan wawancara dengan salah seorang pengguna jasa yang bernama Syamsibert, 47 tahun, ibu rumah tangga, berikut kutipan wawancara:

*“saya masih bingung dengan syarat dalam mengurus perpanjangan STNK, tidak ada ditempel di dinding. Sehingga apabila yang ingin mengurus harus bertanya dulu, apabila tidak membawa syarat harus bolak balik sini lagi.”(Hari Senin 4 Februari 2013, Jam 13.00 WIB)*

Dari hasil wawancara di atas, dapat kita simpulkan bahwa pelayanan dalam aspek ketertiban dan ketanggapan dalam pemberian pelayanan juga kurang optimal, ini bisa dikatakan dari kualitas sumber daya manusia yang masih kurang. Profesionalisme yang sangat diharapkan oleh para pengguna jasa masih belum dirasakan sepenuhnya sehingga menimbulkan beberapa keluhan-keluhan dari pengguna jasa seperti informasi mengenai syarat dalam mengurus STNK belum tersampaikan oleh pengguna jasa dikarenakan tidak ada petunjuk mengenai ini. Ini sebaiknya lebih dibimbing supaya lebih mampu dan siap untuk melayani masyarakat sepenuhnya.

Kemudian penulis menggambarkan dalam bentuk tabel yang berisikan persentasi menyangkut angket yang telah disebar untuk mengukur pelayanan dalam aspek ketertiban dan ketanggapan dalam pemberian pelayanan.

**Tabel 5.1: Tanggapan Responden Penelitian Terhadap Aspek Responsiveness**

No	Indikator	Kategori Pengukuran			Jumlah
		Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	
1.	Kesadaran Memberikan Pelayanan	20	63	17	100
		<b>20%</b>	<b>63%</b>	<b>17%</b>	<b>100%</b>
2.	Tanggap dalam memberikan pelayanan	22	58	20	100
		<b>22%</b>	<b>58%</b>	<b>20%</b>	<b>100%</b>
3.	Profesionalisme aparat dalam pelayanan	18	58	24	100
		<b>19%</b>	<b>57%</b>	<b>24%</b>	<b>100%</b>
Jumlah		60	179	61	300
Persentase		<b>20%</b>	<b>60%</b>	<b>20%</b>	<b>100(%)</b>

*Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, 2013*

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa masyarakat selaku pengguna jasa mayoritas menjawab kurang baik yaitu 60%. Jika dijumlahkan maka dalam aspek *responsiveness*, baik dengan persentase 20% dan 14% responden yang menyatakan dalam pelayanan perpanjangan STNK yang dilakukan oleh pegawai kantor SAMSAT dari faktor *responsiveness* itu sendiri cenderung tidak baik.

### **5.2.3 Assurance (jaminan atau kepastian)**

Pengetahuan dan keramahan aparat merupakan kemampuan melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat.

Terkait jaminan atau kepastian dalam pelayanan perpanjangan STNK sangat dibutuhkan. Penulis melakukan wawancara dengan pengguna jasa Badaruddin (43 tahun, pegawai swasta):

*“pelayanannya lumayan, hanya saja hal-hal yang menyangkut kepada diskriminasi dan faktor kedekatan masih menjadi sesuatu yang menentukan dalam menjalani prosedurnya. Seharusnya pelayanan yang kami sebagai pengguna jasa harapkan tentunya pelayanannya yang didasari kepada asas profesionalisme dan kesetaraan. Saya pribadi, sering juga, karena tak ingin urusan yang ribet dan berbelit, saya kasih calo saja atau saya kasih duit tip lebih lah, tanggapan juga apabila masih ada yang mengeluh terhadap pelayanan masih kurang ditanggapi dan paling hanya ditanggapi tetapi kurang kelihatan aplikasi di lapangan.”(Hari Selasa, 5 Februari 2013. Jam 10.00 WIB)*

Kemudian penulis mewawancarai staff Kantor SAMSAT yang merupakan staff bernama Firmansyah, berikut kutipan wawancara nya :

*“seluruh pegawai yang berada di front-line sudah berkompeten dalam melaksanakan pelayanan untuk para wajib pajak dan apabila mengalami keluhan-keluhan saya rasa mereka bisa mengatasinya. Dan sebisa mungkin apabila adanya keluhan kami selaku orang yang memberikan pelayanan akan segera menanggapi dan dilakukan dilapangan.”(Hari Rabu, 30 Januari 2013, Jam 11.00 WIB)*

Dari kutipan wawancara di atas terlihat bahwa dalam ketanggapan para aparatur kantor SAMSAT terhadap keluhan-keluhan dirasa masih kurang cepat dan tanggap. Sehingga apapun keluhan yang disampaikan oleh para pengguna jasa masih belum ada pengaplikasian di lapangan. Hal ini menimbulkan keluhan oleh para wajib pajak yang menikmati layanan di Kantor SAMSAT khususnya yang melaksanakan perpanjangan STNK.

**Tabel 5.1: Tanggapan Responden Penelitian Terhadap Aspek Assurance**

No	Indikator	Kategori Pengukuran			Jumlah
		Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	
1.	Pengetahuan pegawai sebagai pelaksana pelayanan	25	60	15	100
		<b>25%</b>	<b>60%</b>	<b>15%</b>	<b>100%</b>
2.	Sikap dan keramahan dalam pelayanan	18	58	24	100
		<b>18%</b>	<b>58%</b>	<b>24%</b>	<b>100%</b>
3.	Kepercayaan masyarakat pada pegawai yang memberikan pelayanan	20	55	25	100
		<b>20%</b>	<b>55%</b>	<b>24%</b>	<b>100%</b>
Jumlah		63	173	64	300
Persentase		<b>21%</b>	<b>58%</b>	<b>21%</b>	<b>100(%)</b>

*Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, 2013*

Dari tabel di atas tergambar jelas bahwa ditinjau dari aspek *assurance* atau keyakinan dinyatakan kurang baik dengan persentase 58% dari pernyataan responden dan dinilai baik dengan persentase 21% responden. Lebih dari setengah responden menunjukkan bahwa dalam hal berkomunikasi dengan pengguna jasa, bertindak ramah dan sopan, serta kepercayaan masyarakat terhadap pegawai kantor SAMSAT yang memberikan pelayanan masih kurang baik.

#### **5.2.4 *Emphaty* (empati)**

Dimensi ini meliputi komunikasi dan sikap serta motivasi aparat dalam memberikan pelayanan. Hal ini menjelaskan bahwa organisasi memberikan perhatian yang bersifat individual kepada masyarakat dan

berupaya untuk memahami keinginan masyarakat. Melaksanakan tugasnya dalam melayani para wajib pajak dengan ramah dan sopan, memberikan rasa nyaman.

Berikut wawancara penulis bersama Zulkifli (54 tahun, pensiunan Bea Cukai) pada hari Selasa, 5 Februari 2012, jam 13.30 WIB, yaitu :

*“yaa biasa-biasa saja menurut saya, lebih kepada kita sebagai pengguna jasanya yang lebih aktif untuk mengetahui bagaimana prosedur yang harus kita jalani. Keramah-tamahan para pegawai juga sebaiknya ditingkatkan, hal ini akan membuat para wajib pajak merasa nyaman.”*

Dari hasil wawancara di atas dapat kita simpulkan bahwa dalam dimensi ini terlihat keinginan masyarakat yang sepenuhnya hampir terlaksana, hanya saja belum benar-benar optimal, kesadaran para aparatur mengenai tata cara dalam pemberian pelayanan masih kurang baik.

**Tabel 5.1: Tanggapan Responden Penelitian Terhadap Aspek Emphaty**

No	Indikator	Kategori Pengukuran			Jumlah
		Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	
1.	Komunikasi pegawai dalam memberi pelayanan	22	55	23	100
		<b>22%</b>	<b>55%</b>	<b>23%</b>	<b>100%</b>
2.	Sikap pegawai dalam memberi pelayanan	20	60	20	100
		<b>20%</b>	<b>60%</b>	<b>20%</b>	<b>100%</b>
3.	Motivasi pegawai dalam pelaksana pelayanan	18	58	24	100
		<b>18%</b>	<b>58%</b>	<b>24%</b>	<b>100%</b>
Jumlah		60	173	67	300
Persentase		<b>20%</b>	<b>58%</b>	<b>22%</b>	<b>100(%)</b>

*Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, 2013*

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa 20% responden mengatakan baik, 58% responden mengatakan kurang baik dan 22% lagi mengatakan tidak baik. Hal ini menggambarkan bahwa dalam aspek *emphaty* yaitu pembinaan dan penyuluhan, kepastian hukum dan perhatian khusus pada masyarakat masih kurang baik.

#### **5.2.5 Tangibles (bukti langsung atau tampilan fisik pemberian pelayanan)**

Dimensi ini mengacu pada informasi petugas, keadaan sarana dan prasarana serta output yang dihasilkan. Faktor yang mencakup antara lain mengenai fasilitas fisik, perlengkapan dan penampilan pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan informan yaitu Ria Purwantari, Kasubbag Penagihan Pelaporan dan Pembukuan Pelaporan di Kantor SAMSAT (Hari Senin, 28 Januari 2012, jam 13.00 WIB), mengatakan bahwa :

*“pelayanan di kantor ini sangat dihambat dengan sarana dan prasarana yang tidak memadai. Bisa dilihat fasilitas-fasilitas yang sepertinya sudah harus diganti dan ditambah dengan yang lebih berfungsi. Fasilitas merupakan salah satu indikator untuk menunjang pelaksanaan pelayanan di kantor ini. Mengenai fasilitas ini rencananya baru akan ada pengadaan mengenai fasilitas, itupun hanya beberapa komputer saja yang diganti. Menurut saya saja, dengan unit pelaksana teknis / SAMSAT ini seharusnya tidak begini selayaknya kantor pelayanan Provinsi loh. Seharusnya kantor pelayanan provinsi tidak begini. Berbagai fasilitas, perlengkapan kurang untuk kantor ini. Kalau mengenai penampilan fisik pegawai-pegawai di sini sangat dianjurkan serapi mungkin dan sedisiplin-disiplinnya. Walaupun masih ada beberapa pegawai yang masih teledor dan kurang menyadari tugasnya.”*

Salah seorang pengguna jasa juga diwawancara untuk mendapatkan jawaban dalam pelaksanaan pelayanan kantor SAMSAT dalam



perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dari aspek bukti langsung atau tampilan fisik pemberian pelayanan bersama Suratmo (30 tahun, Wira Usaha) pada hari Selasa, 5 Februari 2012, jam 14.00 WIB, yaitu:

*“mengenai informasi di kantor ini rasanya cukup bagus, ya. Dari penginformasian mengenai hal-hal pelayanannya, kita harus kemana-mananya, arahnya cukup baik. Tapi hanya saja fasilitas atau sarana dan prasarananya saya melihat dan saya rasakan masih sangat kurang sehingga pelaksanaan pelayanannya menjadi ada kekurangannya. Melihat kedisiplinan para pegawai, masih kurang disiplin, karena saya melihat masih ada pegawai yang tidak ada di tempat sehingga memperlambat pelayanan STNK ini.”*

Berarti bisa disimpulkan dari hasil wawancara dengan aparatur Kantor SAMSAT dan pengguna jasa bahwa pelaksanaan pelayanan dalam aspek bukti langsung atau tampilan fisik masih terhambat oleh sarana dan prasarana yang kurang mendukung. Sarana dan prasarana merupakan salah satu indikator yang penting dalam pelaksanaan pelayanan. Kedisiplinan aparatur pelayanan juga sangat penting, ini menyangkut kualitas sumber daya manusia yang melaksanakan pelayanan.

**Tabel 5.1: Tanggapan Responden Penelitian Terhadap Aspek Tangibles**

No	Indikator	Kategori Pengukuran			Jumlah
		Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	
1.	Informasi dan aturan ketentuan pelayanan	19	62	21	100
		<b>19%</b>	<b>62%</b>	<b>21%</b>	<b>100%</b>
2.	Tata ruang kantor	14	62	24	100
		<b>14%</b>	<b>62%</b>	<b>24%</b>	<b>100%</b>
3.	Kelengkapan fasilitas pelayanan	11	60	29	100
		<b>11%</b>	<b>60%</b>	<b>29%</b>	<b>100%</b>
	Jumlah	42	184	74	300
	Persentase	<b>14%</b>	<b>61%</b>	<b>25%</b>	<b>100(%)</b>

*Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, 2013*

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa terlihat jelas dari segi tampilan fisik sarana dan prasarana masih dinilai kurang baik dengan persentase 61%, sementara yang menyatakan tampilan fisik sarana dan prasarana tidak baik dinyatakan 25% oleh responden, 14% yang menyatakan baik. Kenyataan ini memperlihatkan bahwa kantor SAMSAT perlu menambah dan memperbaiki sarana dan prasarana guna mendukung kelancaran aktifitas pelayanan kepada masyarakat dan menata ulang kembali ruang kantor sehingga menciptakan suasana yang nyaman dan mendukung aktifitas pelayanan kepada masyarakat.

Tabel 5.6

**Rekapitulasi Persentase Jawaban Responden Tentang Pelayanan Kantor  
SAMSAT dalam Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan**

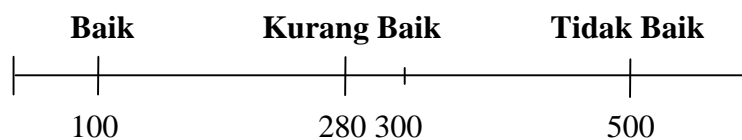
No	Aspek Pelayanan	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Jumlah
1	<i>Reliability</i>	18	63	19	100
		18%	63%	19%	100%
2	<i>Responsiveness</i>	20	60	20	100
		20%	60%	20%	100%
3	<i>Assurance</i>	21	58	21	100
		21%	58%	21%	100%
4	<i>Emphaty</i>	20	58	22	100
		20%	58%	22%	100%
5	<i>Tangibles</i>	14	61	25	100
		14%	61%	25%	100%
	<b>Jumlah</b>	<b>93</b>	<b>300</b>	<b>107</b>	<b>500</b>
	<b>Persentase</b>	<b>19%</b>	<b>60%</b>	<b>21%</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Olahan Lapangan, 2013

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa dari faktor *reliability* dalam perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan yang dilakukan oleh kantor SAMSAT Kabupaten Karimun dinyatakan baik dengan persentase 18%, kurang baik 63% dan 19% menyatakan tidak baik. Faktor ini secara umum dapat terlihat bahwa dalam aspek ketepatan ini masih kurang baik dengan persentase tertinggi. Sementara untuk faktor yang harus mendapat perhatian lebih besar yaitu dari aspek *tangibles* (berwujud) yang mendapat persentase jawaban responden paling sedikit menyatakan sudah baik yaitu hanya 14% sementara 61% nya menyatakan faktor ini kurang baik dan tidak baik 25%. Faktor *assurance* (keyakinan) dinilai baik dengan persentase 21% dan 58% menyatakan kurang baik. Dari faktor *responsiveness* tanggapan responden yaitu dinyatakan baik 20% dan kurang baik

0%. Sementara itu faktor *emphaty* dinyatakan baik dengan persentase 20% dan 58% dinyatakan kurang baik.

Berdasarkan data tersebut 300 orang atau 60% menjawab kurang baik. Jadi kesimpulannya mayoritas masyarakat menyatakan pelaksanaan pelayanan perpanjangan STNK pada Kantor SAMSAT di Provinsi Kepulauan Riau Kabupaten Karimun masih berjalan **Kurang Baik**



Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 300 terletak pada daerah Kurang Baik.

Melihat ini jelaslah bahwa Pelaksanaan Pelayanan Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Provinsi Kepulauan Riau dalam Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di Kabupaten Karimun masih kurang baik, ini dikarenakan rendahnya kualitas sumber daya manusia yang mayoritas tamatan SMA dan juga kurangnya profesionalisme oleh masing-masing aparatur dalam melaksanakan kewajibannya. Kemudian dengan sarana dan prasarana yang kurang mendukung sehingga sedikit banyak menghambat pekerjaan yang seharusnya bisa diselesaikan dengan waktu yang tepat, kurangnya sosialisasi mengenai tata cara atau aturan pelaksanaan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) kepada masyarakat, sehingga masyarakat selaku pengguna jasa masih merasa bingung. Tidak ada pengawasan dalam pelaksanaan pelayanan perpanjangan STNK tersebut

mengakibatkan pelaksanaan pelayanan terhadap berbagai jenis pelayanan kurang maksimal karena tidak adanya suatu badan yang secara berkala melakukan pengawasan, apabila ada mungkin bisa memaksimalkan pelaksanaan pelayanan kantor SAMSAT khususnya perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK).

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1. Kesimpulan**

Berdasarkan data tersebut 300 orang atau 60% menjawab kurang baik. Jadi kesimpulannya mayoritas masyarakat menyatakan pelaksanaan pelayanan perpanjangan STNK pada Kantor SAMSAT di Provinsi Kepulauan Riau Kabupaten Karimun masih berjalan **Kurang Baik**.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah direkapitulasi dari jawaban responden mengenai Pelaksanaan Pelayanan Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Provinsi Kepulauan Riau dalam Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di Kabupaten Karimun maka dapat disimpulkan bahwa Pelaksanaan pelayanan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dinyatakan berjalan kurang baik. Hal ini didasarkan atas observasi, wawancara dan kuesioner yang penulis sebarakan kepada responden.

Para wajib pajak masih merasa kesulitan dan bingung dalam tata cara/prosedur yang ada, segi waktu yang kurang efektif dan efisien. Dalam hal sikap para aparaturnya juga kurang ramah dan sopan. Ini kurang didukung dengan fasilitas yang kurang memadai sehingga memberikan rasa nyaman kepada pengguna jasa atau wajib pajak. Kemudian tidak adanya pengawasan pelaksanaan pelayanan dalam perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) tersebut mengakibatkan pelaksanaan pelayanan terhadap berbagai

jenis pelayanan kurang maksimal karena tidak adanya suatu badan yang secara berkala melakukan pengawasan, apabila ada mungkin bisa memaksimalkan pelaksanaan pelayanan kantor SAMSAT khususnya dalam perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)

## 6.2 Saran

Dari kesimpulan yang telah diuraikan diatas, selanjutnya penulis memberikan saran-saran sebagai pertimbangan kepada pihak aparaturnya kantor SAMSAT Kabupaten Karimun dalam pelaksanaan pelayanan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) yaitu :

1. Mengadakan pendidikan dan pelatihan bagi para paratur serta sosialisasi tentang tata cara dan aturan-aturan dalam pelaksanaan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). Sehingga aparaturnya dapat lebih memahami tugas dan kewajibannya sebagai abdi masyarakat dan sekaligus mampu memberikan pelayanan publik yang dapat memuaskan masyarakat.
2. Menambahkan cara pengurusan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) atau informasi pelaksanaan pelayanan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) kepada masyarakat sehingga tidak membingungkan untuk melakukan proses pelayanan atau perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK).
3. Memaksimalkan penyediaan sarana fisik penunjang pelaksanaan pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan tanpa adanya

hambatan-hambatan fisik seperti sebelumnya. Seperti perlunya penyediaan peralatan dan perlengkapan kantor yang memadai (meja, kursi, komputer masih kurang) serta suasana kerja yang kondusif sehingga meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

4. Masyarakat juga diharapkan ikut membantu aparatur dengan mengikuti prosedural yang telah ditetapkan sementara aparatur sendiri harus melaksanakan tugas dan kewajibannya dengan penuh tanggung jawab dan ramah serta sopan dan menempatkan masyarakat sebagai warga negara yang berhak mendapat pelayanan yang terbaik.
5. Adanya suatu badan yang diharapkan menjadi pengawas dalam pelaksanaan pelayanan dalam perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan sehingga dalam pelaksanaannya bisa lebih maksimal lagi.



## DAFTAR PUSTAKA

### A.Buku

Abdulwahab, solichin, *Pengantar Analisa Kebijaksanaan Negara*, Bumi Aksara; Jakarta, 1991

Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, PT. Rineka Cipta; Jakarta, 2005

Bintoro, Strategi *Pemberdayaan Daerah dalam Konteks Otonomi*, Philoshopy; Jakarta, 1992

Dunn, William N, *Pengantar Analisa Kebijakan Publik*, Edisi II, Gajah Mada  
; Yogyakarta, 2003

Dwiyanto, Agus, *Manajemen Pelayanan Publik*, Gaja Mada University Press, Yogyakarta, 2010

Fheaterstone, M, *Gloabal Culture; an Introduction. Dalam Global Culture*, Mike Featherstone(ed), Sage Production, 1990

Gie, The liang, *Administrasi Perkantoran Modren*, Liberty; Jakarta, 1998

Islamy, M.Irfan, *Pengantar Analisis Kebijakan Negara*, Penerbit Jembatan; Jakarta, 1998

Laswell, harold d. Dan abraham Kaplan, *Power and Society*, Yale University Press;  
New Haven, 1997

Munier, H.A.S *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, Bumi Aksara; Jakarta, 1999

Nogi, Hassel, *Evaluasi Kebijakan Publik*, Balirung & Co Yogyakarta, 2003

Nugroho, Ryan, *Kebijakan Publik, Formasi Implementasi dan Evaluasi*, Alex Media Komputindo ; Jakarta 2004

Poewadarminta, W.J.S *Hubungan Profesionisme Birokrasi Pemerintahan dengan Kualitas Pelayanan Publik*, Kebijakan, Kencana; Jakarta, 1996

Rasyid M.Ryaas, *kajian awak Birokrasi Pemerintah dan Politik Orde baru*, Bumi Aksara; Jakarta, 1997

Riduwan, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian* Alfabet; Bandung 2007

Sastropetro, R.A Santoso, *Komunikasi Internasional*, Alumni ; Bandung 1998

Siagian, Sondang P, *Filsafat administrasi*, Gunung Jagung, jakarta, 1994

Sianipar, J.P.G *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, LAN-RI, Edisi Kedua;Jakarta, 1999

Simon A., Herbert, 2004. *Administrartive Behavior: Perilaku Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Soejadi, F.X Himpunan *Peraturan Tentang Pedoman Pelaksanaan Pemerintah Desa*, Union Cipta Muda; Jakarta,1996

Soetopo,*Pelayanan Prima,Lembaga Adminstrasi Negara* ;Jakarta,1990

Sudjana,*Metode Statika,Trasito*; Bandung,2004

Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung. 2003

Supranto ,J, *Pengukuran Kepuasan Pelanggan Tingkat*,Rieneka Cipta;Jakarta,2001

Wasistiono,Sadu,*Manajemen Pemerintah Daerah*,Ciptrapind; Jatinangor,2003

Winarno,Budi,*Teori dan Proses Kebijakan Publik*, Media Pressindo,Yogyakarta,2002

Zeithaml, Valiriea.,(et al)Serqual; A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality dalam Jurnanl of Retailing, Spring, 1988

## **B. Peraturan Perundangan**

Keputusan Menti Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Nomor 13 dan 14 tahun 2002 Tentang Pajak Kendaraan Bermotor dan Besaran Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor